

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN



Iman Satria Ndruru
NIM. 102020009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2024**



SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN 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:
Iman Satria Ndruru
NIM. 102020009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2024**



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

N a m a : IMAN SATRIA NDRURU
NIM : 102020009
Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi
Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit
Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

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 tat tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan .

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

Penulis,


METERAI TEMPAL
ADAJX916086575
(Iman Satria Ndruru)



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan



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

Tanda Persetujuan

Nama : Iman Satria Ndruru

NIM : 102020009

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran
Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Terapan MIK

Medan, 25 Juni 2024

Dosen Pembimbing II

Pomarida Simbolon S.KM., M.Kes

Dosen pembimbing I

Jev Boris, SKM., M.K.M

Mengetahui,
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan



Pestaria Saragih, SKM., M.Kes



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah diuji

Pada tanggal, 25 Juni 2024

PANITIA PENGUJI

Ketua : Jev Boris, SKM., M.K.M

.....

Anggota : 1. Pomarida Simbolon S,KM.,M.Kes

2. Arjuna Ginting, S.Kom.,M.Kom



Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



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

Tanda Pengesahan

Nama : Iman Satria Ndruru
NIM : 10202009
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan MIK pada Selasa, 25 Juni 2024 dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI:

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

Penguji II : Pomarida Simbolon, S.KM.,M.Kes

Penguji III: Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom



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

TANDA TANGAN



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



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIKA

Sebagai civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan,
saya yang bertanda dibawah ini :

Nama : Iman Satria Ndruru
NIM : 102020009
Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Dengan 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 kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS 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, 25 Juni 2024
Yang Menyatakan

(Iman Satria Ndruru)



ABSTRAK

Iman Satria Ndruru 102020009

Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan
di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

(xviii + 56 + lampiran)

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024. Jenis penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini 30 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap 96.7%, dimensi Jaminan 100%, dimensi Kenyataan 100%, dimensi Empati 66,7%, dan dimensi Kehandalan 100% sehingga skor presentase rata – rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik , Kelengkapan, Demam Berdarah

Daftar Pustaka (2019-2024)



ABSTRACT

Iman Satrian Ndruru 102020009

Patient Satisfaction Level Regarding Communication of Outpatient Registration Officers at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2024

(xviii + 56 + attachment)

Patient satisfaction is a tool for measuring the quality of health services, therefore health services are reviewed from the performance of services provided to patients. Patient satisfaction is a function of the difference between expectations and what is felt. Patients will be very disappointed if the staff's performance is below their expectations, whereas patients will feel satisfied if the staff's performance meets expectations. The aim of this research is to determine the level of patient satisfaction regarding communication from outpatient registration officers at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024. This type of analytical research uses a cross sectional approach. The sample for this research was 30 respondents with the sampling technique being accidental sampling. The instrument used was a questionnaire. The level of patient satisfaction based on the five dimensions of service quality shows that the responsiveness dimension is 96.7%, the guarantee dimension is 100%, the reality dimension is 100%, the empathy dimension is 66.7%, and the reliability dimension is 100% so that the average percentage score is the level of patient satisfaction with services at outpatient registration place at Santa Elisabeth Hospital, Medan

Keywords: *Empathy, Responsiveness*

Bibliography: 2019-2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat, penulis dapat menyelesaikan yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024” Skripsi 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 pelaksanaan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih 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, SKM., M.Kes selaku Ketua Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan yang selalu memberikan dukungan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

dan arahan selama saya menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

3. Arjuna Ginting, Mkom S. Kom, selaku sekretaris prodi dan penguji III saya dalam menyusun skripsi ini yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar, serta memberi petunjuk dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
4. Jev Boris, SKM., M.KM, selaku dosen pembimbing I dalam menyusun skripsi ini yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar, serta memberi petunjuk dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
5. Pomarida Simbolon, SKM.,M.Kes selaku dosen pembimbing II dalam menyusun skripsi ini dan dosen pembimbing akademik saya yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar, serta memberi petunjuk dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Seluruh staf dosen pengajar program studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan dan pegawai yang telah memberi ilmu, nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada dr. Eddy Jefferson, Sp. OT (K).,Sports Injury selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah mengijinkan saya melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
8. Teristimewa kepada orang tua yang saya sayangi bapak tercinta Ernelyus Ndruru, ibu tercinta Setia'ami Hulu, saudara-saudari saya yang tercinta



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

kakak Meta Berlian Ndruru, adik Mega Berlian Ndruru, adik Firawati Berlian Ndruru, adik Geogre Satria Ndruru dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan nasehat, doa, semangat, dukungan materi dan moral, selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah memberkati dan membala segala kebaikan yang diberikan.

Medan, 25 Juni 2024

Penulis,

Iman Satria Nruru



DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
TANDA PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR SINGKAT	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan umum	5
1.3.2 Tujuan khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat praktis	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pasien	7
2.1.1 Defenisi	7
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	7
2.1.3 Indeks kepuasan	9
2.1.4 Dimensi Kepuasan.....	10
2.2 Komunikasi	15
2.2.1 Defenisi	15
2.2.2 Unsur Komunikasi.....	15
2.2.3 Prinsip Komunikasi.....	18
2.2.4 Fungsi Komunikasi	19
2.3 Rumah Sakit	21
2.4 Pelayan Rawat Jalan.....	22
2.4.1 Input Pelayanan Rawat Jalan.....	22



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

2.4.2 Tempat Pendaftaran Rawat Jalan	23
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	25
3.1 Kerangka Konsep	25
3.2 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
4.1 Rancangan Penelitian	27
4.2 Populasi dan Sampel	27
4.2.1 Populasi	27
4.2.2 Sampel.....	27
4.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	28
4.3.1 Variabel penelitian	28
4.3.2 Defenisi operasional	28
4.4 Instrumen Penelitian.....	29
4.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
4.5.1 Lokasi	30
4.5.2 Waktu penelitian	30
4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	30
4.6.1 Pengambilan data	30
4.6.2 Teknik pengumpulan data	31
4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas	32
4.7 Kerangka Operasional	34
4.8 Analisis Data	35
4.9 Etika Penelitian	35
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian	38
5.2 Hasil Penelitian	39
5.3 Pembahasan	42
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	50
6.1 Simpulan.....	50
6.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	57
1. Lembar kuesoner	
2. Pengajuan judul Skripsi	



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

3. Usulan judul Skripsi dan tim pembimbing
4. Permohonan pengambilan data awal
5. Ijin pengambilan data awal penelitian
6. Lembar bimbingan
7. Ijin penelitian
8. Selesai penelitian
9. Kode etik
10. Lembar bimbingan skripsi
11. Dokumentasi

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Defenisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	29
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	39
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Jaminan (<i>assurance</i>) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	39
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tampilan Fisik (<i>tangible</i>) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024	40
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Empati (<i>empathy</i>) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	40
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kehandalan (<i>reliability</i>) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	41
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024	41



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1 Kerangka Konsep tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024	25
Bagan 4.1 Kerangka Operasional Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	34

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



DAFTAR SINGKATAN

1. BPS : Badan Pusat Statistik
2. IRJ : Instalasi Rawat Jalan
3. TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
4. URJ : Unit Rawat Jalan
5. WHO : *World Health Organization*

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*) Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis (Suparyanto, 2020).

Berdasarkan Permenkes 269 tahun 2008, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan adalah tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi tentang segala tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan (Permenkes, 2008)

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan.

Kepuasan pasien membuat pasien akan setia dan memberikan informasi yang baik tentang perusahaan tersebut. Salah satu bentuk kinerja yang harus diperhatikan yaitu komunikasi (Budiarti, 2022).



Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan, mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instalasi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan salah satunya yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (Suhenda, 2021).

Berdasarkan penelitian Erlinda di RSU Mitra Medika Medan, dari 92 responden, (67,4%) responden menyatakan persepsi kehandalan petugas pendaftaran pasien baik, dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas pendaftaran tidak baik, (58,7%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas baik, dan (41,3%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas tidak baik, (71,7%) responden menyatakan persepsi petugas perhatian kepada pasien, dan (28,3%) responden menyatakan persepsi perhatian petugas tidak baik (Elinda, 2019).

Berdasarkan penelitian (Desta et al., 2018) di RSU Mekelle Erhiopia Utara, dari 415 responden, (95%) responden menyatakan persepsi tingkat konfren, dan (5%) menyatakan persepsi tingkat presisi, (57%) responden menyatakan proporsi kepuasan pasien, asumsi 'n' menjadi 374 dan 10% tingkat non-respons. Hasil penelitian dari (93,1%) responden menyatakan persepsi kepuasan pasien global, dan (55-83%) menyatakan persepsi tingkat kepuasan pasien di afrika, (57,1-99%) responden menyatakan persepsi kepuasan pasien di ethiopia.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Budiarti & Harmanto, 2022), diketahui bahwa dari 30 responden terdapat 12 responden (40%) mengatakan puas



terhadap komunikasi petugas pendaftaran, terdapat 18 responden (60%) mengatakan cukup puas, dan terdapat 0 responden (0%) mengatakan kurang puas terhadap komunikasi petugas pendaftaran. diketahui bahwa sebagian besar (60%) pasien cukup puas terhadap komunikasi petugas dipendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Bengkulu.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat dan mengubah prilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Budiarti, 2022).

Salah satu faktor penyebab kepuasan adalah komunikasi, kinerja jasa, atau dalam konteks penelitian ini adalah kualitas jasa yang diberikan. Pada pengukuran indeks kepuasan *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) kepuasan dipengaruhi oleh tiga faktor utama *yaitu perceived quality, perceived value, dan customer expectation* (Hipertensiva, n.d.2020)

Hasil *survey* awal, penulis menemukan bahwa 2 pasien yang sedang mendaftar marah terhadap petugas karena komunikasi yang di berikan petugas rekam medis tidak dapat di pahami dan di mengerti pasien sehingga pasien berulangkali Kembali bertanya kepada petugas. Karena alasan itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit santa elisabeth medan.

Alasan penulis tertarik peneliti mengangkat judul ini yaitu di karenakan pasien yang kurang puas dalam palayanan yang diterima di pendaftaran rawat jalan berdasarkan pemberian pesan atau komunikasi yang disampaikan oleh



petugas kepada pasien dan kurangnya pemberian arahan setelah pasien mendaftar dan menuju poli, keacuhan petugas, dan kepuasan pasien dalam menerima pemberian informasi dari petugas sehingga memicu atau menimbulkan persepsi berbeda antara pasien dan komunikator.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah melihat tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024?

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi tampilan fikik (*tangible*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Empati (*empathy*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Keandalan (*reliability*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.



5.1 Tujuan Penelitian

5.1.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.

5.1.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi tampilan fisik (*tangible*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Empati (*empathy*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi Keandalan (*reliability*) tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024.



5.2 Manfaat Penelitian

5.2.1 Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu sumber bacaan untuk penelitian dan pengembangan ilmu tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap komunikasi petugas pendaftaran di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

5.2.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Institusi Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Sebagai sumber informasi mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap komunikasi petugas rawat jalan di bagian pendaftaran.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit Elisabeth

Dapat di gunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah di berikan oleh pihak rumah sakit dan dapat digunakan pula sebagai evaluasi pegambilan kebijakan terhadap peningkatan mutu pelayanan komunikasi petugas rawat jalan di bagian pendaftaran.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan berdasarkan faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi yang baik kepada pasien



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Defenisi

Kepuasan adalah perasaan senang atau ke kecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan. (Budiarti, 2022).

2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan

Ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Na & Hipertensiva, 2022) diantaranya :

1) Kinerja (*performance*)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja.



(Chairunnisah et al., 2021)

2. Keistimewaan tambahan (*features*)

Keistimewaan tambahan yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan *interior* dan *eksterior* seperti *dash board*, *AC*, *sound system*, *door lock system*, *power steering*, dan sebagainya (Firmansyah, 2019)

3. Kehandalan (*reliability*)

Yaitu sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*durability*)

Durability (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan

6. *Serviceability*

Serviceability yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

7. *Estetika*

Estetika adalah suatu daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh *panca indera*. Misalnya keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.



8. Kualitas yang dipersepsi (perceived quality)

Yaitu citra dan reputasi pelayanan serta tanggung jawab rumah sakit terhadap pasien (Firmansyah, 2019)

2.1.3 Indeks Kepuasan

Faktor yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Secara garis besar dikategorikan dalam 5 kategori yaitu (Viera Valencia, 2019):

1. Kualitas produk (product quality)

Bagaimana konsumen akan merasa puas atas produk barang yang digunakan. Beberapa dimensi yang membentuk kualitas produk barang adalah *performance, reliability, conformance, durability, feature* dan lain-lain.

2. Kualitas produk (service quality)

Bagaimana konsumen akan puas dengan jasa yang telah dikonsumsinya. Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan *servqual* meliputi 5 dimensi yaitu *tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness*.

3. Faktor emosional (emotional factor)

Keyakinan dan rasa bangga terhadap produk, jasa yang digunakan dibandingkan pesaing. *Emotional factor* diukur dari *perceived best score*, artinya persepsi kualitas terbaik dibandingkan pesaingnya.

4. Harga (price)

Harga dari produk, jasa yang diukur dari *value* (nilai) manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen. Harga adalah



harga pelayanan medis (*medical care*) yang harus dibayar konsumen (*price is that which is given in an exchange to equate a good or service*).

5. Biaya akuarium (*cost of aquaring*)

Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa.

2.1.4 Dimensi kepuasan

Mengatakan dalam usaha WOM (Word of mouth communication), memuaskan konsumen adalah hal yang sangat wajib. Dalam sebuah studi oleh US Office of Consumer Affairs (Lembaga Konsumen Amerika Serikat) menunjukkan bahwa WOM memberikan efek yang signifikan terhadap penilaian konsumen/pelanggan. Mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsive, assurance, tangible, empathy, and reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER”, kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi pelayanan masyarakat. Bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yaitu (Rohman, 2019):



1. Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (layanan kesehatan) untuk membantu pelanggan (pasien) dan merespons permintaan mereka dengan segera tanpa harus menunggu permintaan bantuan dari pasien. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari perawat untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Berikut ada beberapa contoh daya tanggap yang biasa dilakukan seorang perawat terhadap pasien, seperti: perawat menawarkan bantuan kepada pasien tanpa harus diminta, segera menangani pasien saat pasien membutuhkan bantuan, menyediakan waktu khusus untuk memenuhi kebutuhan eliminasi pasien, menyediakan waktu dalam memberikan obat dan membantu pasien saat akan melakukan foto ke radiologi (Yunita et al., 2023).

2. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan perawat pelaksana serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan



keyakinan yang meliputi: memberikan informasi terhadap keluhan yang dirasakan pasien, keterampilan medis / paramedis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya *komitmen* organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayan serta serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan kurang baik dalam memberikan pelayanan (Yunita et al., 2023).

3. Tampilan Fisik (*tangible*)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatanya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus



menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Yunita et al., 2023).

Menurut (Asih et al., 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk citra positif bagi setiap individu yang dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, kemampuan memberikan informasi tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan dan menunjukkan suatu tampilan kinerja yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditujukan kepada orang yang mendapat pelayanan.

4. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani senyonyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak



yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama' (Yunita et al., 2023).

Suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu : mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, mampu memberikan perhatian pada saat pasien membutuhkan, mampu menunjukkan rasa simpati atas pelayanan yang diberikan, mampu memberikan informasi terhadap tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan, mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hak yang dilakukan.

5. Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai



dengan prosedur kerja serta mampu menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri, dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Yunita et al., 2023).

2.2 Komunikasi

2.2.1 Defenisi

Menurut (Sari, 2020) komunikasi atau *communication* dalam bahasa inggris berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*).

Komunikasi didefinisikan secara luas sebagai berbagi pengalaman. Komunikasi adalah upaya untuk membuat pendapat/ide, menyatakan perasaan, agar diketahui atau dipahami oleh orang lain dan Kemampuan untuk menyampaikan informasi/pesan dari komunikator ke komunikan melalui saluran/media dengan harapan mendapatkan umpan balik. Unsur-unsur yang ada dalam komunikasi adalah komunikator, pesan, *channel/media*, komunikan dan *respon/feedback* (Sari, 2020).

2.2.2 Unsur komunikasi

Unsur mendasar dalam syarat terjadinya komunikasi secara umum terdiri dari komunikator, pesan, media dan komunikan (Pertiwi et al., 2022). Unsur komunikasi dijelaskan sebagai berikut:



1. Komunikator

Komunikator atau pengirim pesan dikenal juga dengan istilah lain yaitu *sender* atau *encoder*. Komunikator ialah seseorang atau lembaga sebagai pengirim atau pemberi pesan. Komunikator berperan dalam memberikan ide kepada pihak lain dengan cara yang mudah dimengerti.

2. Pesan

Pesan merupakan keseluruhan materi yang disampaikan oleh komunikator, bisa secara lisan atau menggunakan media yang berupa tulisan maupun bentuk lainnya. Pesan yang disampaikan bisa menggunakan bahasa *verbal* dan *nonverbal*. Bahasa *verbal* yaitu kata atau kalimat yang diucapkan langsung. Sedangkan bahasa *nonverbal* ialah kata atau kalimat tidak secara lisan, terdiri dari berbagai isyarat, lambang, maupun gerak yang memiliki makna.

Bentuk komunikasi *nonverbal* misalnya sentuhan (bersalaman, genggaman tangan, berciuman, elusan, pukulan), gerakan (kontak mata, ekspresi wajah, isyarat, sikap tubuh), *vokalik* (nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan dan kualitas suara, intonasi dan lainnya), lalu kronemik mempelajari penggunaan waktu dalam berkomunikasi *nonverbal*.

3. Media

Saluran komunikasi sebagai wadah berjalannya pesan dari pemberi pesan kepada penerima pesan disebut *media* (Pertiwi et al., 2022). *Media* atau *channel* dapat per individu, kelompok maupun massa. Media dibagi



menjadi dua yaitu media umum yang dipakai oleh semua bentuk komunikasi (contohnya telepon, *faksimili*, *overhead projector*, dan sebagainya). Sementara, media massa adalah media yang dipakai untuk keperluan massal seperti radio, televisi, film, dan surat kabar atau majalah.

Menurut (Pertiwi et al., 2022) media dibagi menjadi dua bagian, yaitu media personal dan media massa. Media personal merupakan media komunikasi untuk dua orang dengan percakapan yang bersifat pribadi, contohnya dilakukan melalui telepon, *video call*, *chatting*. Media massa ialah media komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada orang banyak, misalnya disampaikan melalui koran, majalah, televisi, radio dan lain sebagainya.

4. Komunikan

Komunikan atau *receiver* atau *recipient* merupakan orang atau lembaga yang menerima pesan atau informasi yang disampaikan. Pengertian lain komunikan adalah pihak penerima pesan yang berupa perorangan, kelompok, massa atau sebuah lembaga. Komunikan bertugas melakukan *decoding* (menafsirkan pesan melalui media, memahami pesan tersebut hingga memberikan respon kepada komunikator.

5. Efek

Efek (*effect*) merupakan hasil akhir dari suatu proses komunikasi, terkait pengaruh pesan yang disampaikan komunikator dapat atau tidaknya mengubah sikap atau perilaku orang lain. Jika efek yang diinginkan



komunikator dari komunikan tidak sesuai, maka dapat disimpulkan komunikasi tersebut gagal (Pertiwi et al., 2022).

6. *Respon*

Respon ialah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan dari komunikato. Respon dapat berupa bahasa verbal maupun nonverbal.

7. *Feed back* (masukan)

Feed back atau umpan balik merupakan respon yang diterima komunikator dari komunikan setelah pesan diberikan oleh komunikator. Umpan balik mampu mempengaruhi komunikator untuk proses komunikasi selanjutnya.

8. *Noise* (gangguan)

Noise adalah suatu hal yang tidak direncanakan, tetapi saat pelaksanaan proses komunikasi terjadi, bahkan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari komunikator.

2.2.3 Prinsip Dasar Proses Komunikasi

Proses komunikasi ialah proses pelemparan dan penerimaan dari lambang yang memiliki arti. Hakikat proses komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran maupun perasaan komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi terbagi menjadi dua macam, yaitu primer dan sekunder (Pertiwi et al., 2022).

1. Proses komunikasi *primer*

Proses penyampaian ide, gagasan, pemikiran ataupun perasaan seseorang dengan menggunakan lambang sebagai media disebut proses



komunikasi *primer*. Lambang sebagai media *primer* dalam proses ini yaitu bahasa, isyarat, gambar, warna dan lainnya yang secara langsung dapat menterjemahkan pikiran maupun perasaan komunikator kepada komunikan.

Pertama-tama tugas seorang *komunikator* yaitu menyandi (*encode*) pesan yang akan disampaikan, artinya komunikator harus dapat memformulasikan gagasannya ke dalam bahasa yang dapat dimengerti komunikan. Tugas seorang komunikan ialah sebagai pengawal sandi (*decode*) pesan dari komunikator. Komunikator dan komunikan dapat bergantian sebagai *encoder* dan *decoder*.

2. Proses komunikasi *sekunder*

Proses komunikasi ini merupakan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, menggunakan alat dan sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang (media pertama). Media kedua tersebut ialah surat, telepon, surat kabar, masalah, radio, televisi, film, faksimili dan media informasi lainnya. Seorang komunikator harus memperhitungkan sifat media yang akan digunakan (Pertiwi et al., 2022).

2.2.4 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi yaitu pembentukan konsep diri, menyatakan eksistensi diri, membentuk hubungan, menyampaikan perasaan, mengajar, hiburan, dan lain sebagainya. Fungsi komunikasi yang pertama sebagai penyampaian informasi kepada orang lain, maka harapan komunikator ialah orang yang menerima



pesannya dapat mengetahui hal-hal yang ingin diketahui informasinya. Kedua, fungsi komunikasi untuk penyebaran informasi yang bersifat mendidik orang lain, sehingga komunikasi mendapatkan manfaat ilmu pengetahuan dari informasi yang didapatnya. Fungsi yang ketiga, komunikasi juga berfungsi sebagai bentuk instruksi kepada seseorang (komunikasi). Selanjutnya, komunikasi berfungsi mempengaruhi dan mengubah sikap orang yang menerima pesan.

Fungsi komunikasi pada kelompok maupun organisasi juga memiliki empat fungsi sebagai berikut (Pertiwi et al., 2022):

1. Fungsi kontrol. Kegiatan dalam sebuah organisasi memerlukan berbagai cara dalam bertindak untuk mengontrol perilaku anggotanya. Organisasi memiliki otoritas dan pedoman yang formal dan harus dipatuhi oleh anggotanya.
2. Fungsi motivasi. Komunikasi dalam menjaga motivasi dapat dilakukan dengan penjelasan kepada anggotanya tentang pekerjaan. Komunikasi dilakukan untuk meningkatkan kinerja anggota, hal-hal yang harus dilakukan, termasuk hal yang perlu dihindari untuk memperbaiki kinerja.
3. Fungsi ekspresi emosional. Fungsi ini merupakan jalan keluar seseorang atau anggota kelompok maupun organisasi dalam pemenuhan kebutuhan sosialnya. Kelompok mereka adalah sumber interaksi sosial dalam menunjukkan rasa puas, ketidakpuasan, kecewa, marah, senang, dan lain-lain.
4. Fungsi informasi. Peran komunikasi sebagai pemberi informasi dibutuhkan oleh seseorang atau kelompok maupun organisasi sebagai pertimbangan pengambilan keputusan.



2.3 Rumah Sakit

Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah suatu bagian integral dari suatu organisasi kesehatan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan yang paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan.
3. Pemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam. (Permenkes, 2019)

Instalasi rumah sakit meliputi instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, bedah sentral, perawatan intensif, radiologi, farmasi, gizi, patologi dan pemeliharaan sarana rumah sakit. Pelayanan penunjang medis di rumah sakit meliputi pelayanan diagnostik (*laboratorium, diagnostik imaging*),



terapeutik (farmasi, ruang operasi dan rehabilitasi medis), dan kegiatan di masyarakat umum (*homedcare, imunisasi*, program *skrining*, KIA dan keluarga berencana). Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu unsur dari pelayanan utama di rumah sakit, yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit (Suparyanto, 2020).

2.4 Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan menjalankan fungsi utama registrasi pasien (Nugraheni & Kumalasari, 2020).

2.4.1 Input pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan input sebagai berikut:

1. *Man*

Man merupakan sumber daya manusia yang melakukan pelayanan dan pengolah data.

2. *Machinery*

Machinery merupakan mesin penunjang dalam melakukan pelayanan.

3. *Material*

Material merupakan bahan-bahan habis pakai yang digunakan dalam melakukan pelayanan.



4. Metode

Metode merupakan cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki.

5. Money

Money merupakan biaya yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

6. Market

Market adalah tempat yang dapat membantu orang-orang dengan menyediakan produk atau barang-barang yang dibutuhkan.

2.4.2 Tempat pendaftaran pasien

Tempat pendaftaran pasien (TPP) adalah salah satu unit rekam medis yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Adapun sub unit dari TPP meliputi tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah salah satu bagian dari unit rekam medis di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan atau pasien yang akan melakukan pengobatan di poliklinik. Adapun tugas pokok TPPRJ meliputi (Civilization et al., 2021):

- a. Memberikan informasi yang lengkap kepada pasien dan keluarganya tentang pelayanan di rumah sakit
- b. Melakukan wawancara tentang data sosial pasien atau keluarganya
- c. Melakukan pencatatan identitas pasien dengan jelas, lengkap dan benar.



d. Menulis nomor rekam medis pasien pada setiap lembar dokumen rekam medis sebagai identitas pasien.

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



BAB 3
KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah kerangka pemikiran dalam bentuk kerangka konseptual merupakan gambaran kerangka teoritis yang digunakan untuk menjelaskan objek yang diteliti.

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Kepuasan pasien tentang komunikasi :

1. Daya Tanggap (*responsiveness*)
2. Jaminan (*assurance*)
3. Tampilan Fisik (*tangibles*)
4. Empati (*empathy*)
5. Keandalan (*realibility*)

↓

1. Puas
2. Tidak Puas

Keterangan :

: Diteliti

—————→ : Ada hubungan

Berdasarkan bagan diatas menjelaskan dibawah penelitian ini hanya satu variabel yaitu dependen dimana dependennya adalah kepuasan pasien tentang



komunikasi petugas pendaftaran di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024.

3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang kita hadapi hipotesis berfungsi sebagai penunjukan jalan yang memungkinkan kita untuk memperoleh jawaban

Hipotesis dalam penelitian ini tidak ada karena penelitian ini adalah penelitian deskriptif.



BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian adalah teknik yang digunakan peneliti untuk menyusun studi dan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Desain penelitian adalah rencana keseluruhan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif (Suhenda, 2021).

Rancangan dalam penelitian ini adalah untuk menggetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2024.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi adalah semua individu atau objek dengan karakteristik umum yang mendefinisikan (Amin et al., 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan estimasi per minggunya adalah 30 pasien.

4.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan (Amin et al., 2023). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental*.



sampling, dimana subjek dijadikan sampel karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data (Fauzy, 2019).

4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.3.1 Variabel penelitian

1. Variabel dependen (terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variable independen. Variabel dependen disebut juga variabel yang diduga sebagai akibat (presumed effect variable). Variabel dependen juga dapat disebut sebagai variabel konsekuensi (consequent variable) (Liana, 2009). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran

4.3.2 Definisi operasional

Definisi operasional adalah Definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik dapat diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Afriana, 2017).



Tabel 4.1 Defenisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Varia bel	Defenisi	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Kepuasan pasien	Tingkat perasaan seseorang memban dingkan kinerja yang ia rasakan dibandin gkan dengan harapan	1. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Tampilan Fikik(<i>Tangiabel</i>) 5. Empti (<i>Empaty</i>)	<i>Kuisio</i> <i>ner</i>	<i>Or</i> <i>din</i> <i>al</i>	1. Puas 8-14 2. Tidak puas 0-7

4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner.



Menyusun instrumen merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Bentuk instrumen berkaitan dengan metode pengumpulan data, misal metode wawancara yang instrumennya pedoman wawancara. Metode angket atau *kuesioner*, instrumennya berupa angket atau kuesioner (Sodik, 2015).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuisisioner*. Kepuasan pasien memiliki 14 pertanyaan yang diadopsi dari *kuesioner* dan menggunakan *skala likert*, dimana *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang dengan pilihan jawaban ada 5 yaitu: sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu= 3, tidak setuju=2, sangat tidak setuju=1.

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.5.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan di Poli rawat jalan, yang terletak di Jl. H. Misbah No.7, J A T I, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

4.5.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan bulan April 2024.

4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

4.6.1 Pengambilan data

Adapun pengambilan data yang digunakan penulis adalah dengan pengambilan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung



oleh penulis dari subjek penelitian melalui kuesioner di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.6.2 Teknik pengumpulan data

Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data adalah teknik pengambilan sampel secara *nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *accidental sampling*, ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel (responden) (Fauzy, 2019).

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

a. *Kuisisioner*

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada *responden* untuk dijawabnya (Soegiyono, 2011).

Dalam penelitian ini, kuesisioner diberikan kepada pasien rawat jalan, guna mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi pada petugas pendaftaran rawat jalan di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (Sugiyono, 2013) yang dengan pilihanjawaban ada 5 yaitu: sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu= 3, tidak setuju=2, sangat tidak setuju=1. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ordinal, dimana nilai skor menggunakan rumus statistik:



Rumus:

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

$$P = \frac{70-14}{2}$$

$$P = 56$$

$$P = 28$$

Berdasarkan Panjang kelas didapatkan hasil kepuasan pasien ialah:

1. Tidak puas = 14- 42
2. Puas = 43-70

4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (Sudjiman, 2021).

Validitas merupakan indeks yang menunjukkan bahwa alat ukur itu memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran atau benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid dengan membandingkan nilai r hitung. Dimana hasil yang didapatkan dari r-hitung > r-tabel dengan ketepatan



tabel = 0,361 (Sukendra, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas untuk kuesioner kepuasaan pasien karena peneliti menggunakan kuesioner baku yang diadopsi dari kuesioner.

2. Uji reliabilitas

Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest* (*stability*), *equivalent*, dan gabungan keduanya. Uji reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya ‘kepercayaan’ terhadap alat test (*instrument*). Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian test / instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas test/instrumen berhubungan dengan masalah ketetapan hasil. Atau kalaupun terjadi perubahan hasil *test/ instrument*, namun perubahan tersebut dianggap tidak berarti (Setyawan, 2014).

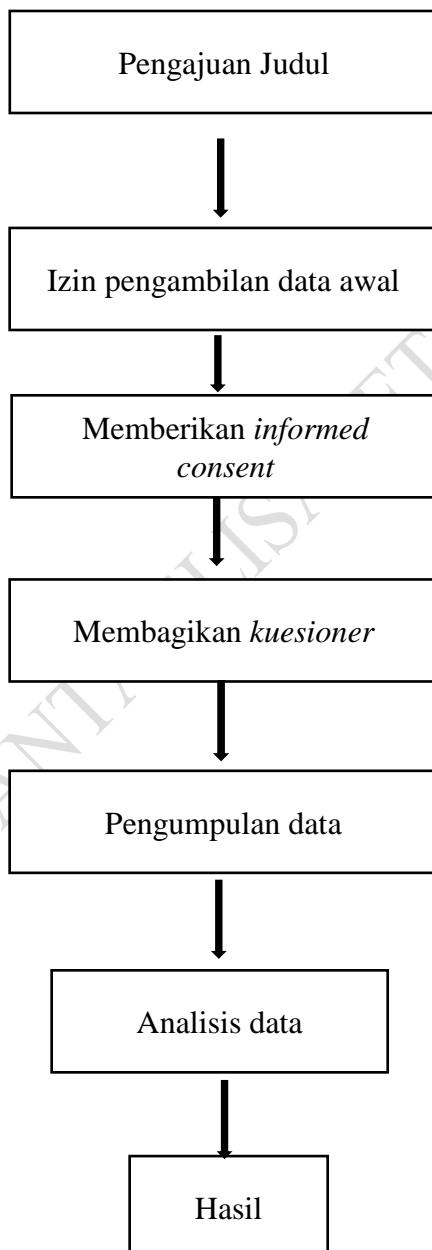
Tes konsistensi internal yang paling tepat dipakai ialah *Alpha's Cronbach's* atau disebut juga dengan *alpha coefficient*. Rentangan *alpha* berkisar antara 0 (tanpa reliabilitas) sampai dengan 1 (reliabilitas sempurna) (Budiasuti & Bandur, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lembar kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 14 pernyataan. Instrumen ini tidak dilakukan uji reliabilitas oleh peneliti karena peneliti menggunakan kuesioner baku dari peneliti sebelumnya.



4.7.Kerangka Operasional

Bagan 4.1 Kerangka Operasional Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan





4.8. Analisa Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena, melalui berbagai macam uji statistic. Salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data yang berjumlah sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan, statistik memberikan metode bagaimana memperoleh data dan menganalisis data dalam proses mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data tersebut. Dalam hal ini, statistika berguna saat menetapkan bentuk dan banyaknya data yang diperlukan. Di samping itu, juga terlibat dalam pengumpulan, tabulasi dan penafsiran data (Rahmadi, 2011).

Analisa yang dilakukan adalah Analisa univariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada penelitian ini metode statistic univariat digunakan untuk mengidentifikasi variabel dependen kepuasan pasien. Analisa univariat dalam penelitian ini digunakan data demografi dan tingkat kepuasan.

4.9. Etika Penelitian

Ketika manusia digunakan sebagai peserta studi, kepedulian harus dilakukan untuk memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi. Penelitian yang melanggar prinsip-prinsip etika jarang dilakukan tetapi biasanya mencerminkan keyakinan bahwa pengetahuan itu penting dan bermanfaat. *The Belmont Report* mengartikulasikan tiga prinsip luar yang menjadi standar etis untuk melindungi peserta studi.



Menurut (Suryanto, 2005) berikut prinsip dasar penerapan etik penelitian yang menjadi standar perilaku etis dalam sebuah penelitian antara lain:

a. *Respect for person*

Penelitian mengikutsertakan responden harus menghormati martabat responden sebagai manusia. Responden memiliki otonomi dalam menentukan pilihan nya sendiri. Apapun pilihannya harus senantiasa dihormati dan tetap diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian pada responden yang memiliki kekurangan otonomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat responden adalah peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subjek (*informed consent*) yang diserahkan kepada responden.

b. *Beneficence & Maleficence*

Penelitian yang telah dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan terhadap responden penelitian.

c. *Justice*

Responden penelitian harus diperlakukan secara adil dalam hal beban dan manfaat dari partisipasi dalam penelitian. Peneliti harus mampu memenuhi prinsip keterbukaan pada semua responden penelitian. Semua responden diberikan perlakuan yang sama sesuai prosedur penelitian. Masalah etika penelitian yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:



1. *Informed Consent*

Merupakan bentuk persetujuan peneliti dengan responden dalam memberikan lembaran persetujuan kepada responden. Tujuan adalah responden mampu mengetahui dan memahami informasi penelitian secara benar, memahami informasi yang disampaikan peneliti, memiliki kebebasan terhadap pilihannya sendiri, serta mampu menyetujui atau menolak partisipasi secara sukarela .

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek pengertian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar atau alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan (Polit & Beck, 2019).

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan pada hasil riset.

Penelitian ini juga telah layak etik “*Ethical Exemption*” dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan dengan nomor surat No.185/KEPK-SE/PE-DT/VI/2024.



BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan diteliti pada tanggal 16 januari – 20 juni 2024. Rumah Sakit Santa Elisabeth ialah Rumah Sakit Swasta yang terletak di Jl. Haji Misbah No.7, J A T I, Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151. Rumah Sakit ini memiliki motto “Ketika Aku Sakit kamu Melawat Aku” dengan visi yaitu “Menjadi tanda kehadiran Allah di tengah 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 adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas atas dasar kasih, meningkatkan sumber daya manusia secara profesional untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas, serta meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai dengan tetap memperhatikan masyarakat lemah. Tujuan dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu mewujudkan secara nyata Kharisma Kongregasi Fransikanes Santa Elisabeth Medan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat umum tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan dengan memberikan pelayanan secara holistic (menyeluruh) bagi orang sakit dan menderita serta membutuhkan pertolongan.



5.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Penelitian ini dimulai pada tanggal 16 januari – 20 juni 2024. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang mendaftar di rawat jalan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 Pasien.

Peneliti melakukan penebaran kuesioner pada pasien yang mendaftar di bagian rawat jalan tepat pada pasien BPJS pada bulan juni tahun 2024.

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Daya Tanggap (*responsiveness*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Daya tanggap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	29	96.7
Tidak Puas	1	3.3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang daya tanggap (*responsiveness*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas sebanyak 29 orang (96.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3.3%).



Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Jaminan (*assurance*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Jaminan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	30	100
Tidak Puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Jaminan (*assurance*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan seluruhnya puas sebanyak 30 orang (100%).

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tampilan Fisik (*tangible*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Tampilan Fisik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	30	100
Tidak Puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.3 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tampilan Fisik (*tangible*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan seluruhnya puas sebanyak 30 orang (100%).

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Empati (*empathy*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Empati	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	20	66.7
Tidak Puas	10	33.3



Total	30	100
-------	----	-----

Berdasarkan tabel 5.4 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang empati (*empathy*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori puas pada umumnya sebanyak 20 orang (66.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 10 orang (33.3%).

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kehandalan (*reliability*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Kehandalan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	28	93.3
Tidak Puas	2	6.7
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.5 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kehandalan (*reliability*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan seluruhnya kategori puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,7%).

Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	28	93.3
Tidak Puas	2	6.7
Total	30	100



Berdasarkan tabel 5.6 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6.7%).

5.3 Pembahasan

5.3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Daya Tanggap (*responsiveness*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang daya tanggap Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas pada umumnya sebanyak 29 orang (96.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (3.3%). Ada empat atribut dimensi daya tanggap yaitu, dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien 96,8 %, petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik 96,5%, petugas pendaftaran rawat jalan memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien 96,6%, petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat 96,7%. Dimensi daya tanggap dalam penelitian ini dinyatakan sudah sangat puas. Maka dari itu, dengan adanya nilai baik oleh responden, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat selalu lebih meningkatkan lagi ketanggapan yang diberikan saat ini sehingga bagian pendaftaran pasien dapat mempertahankan kualitas agar dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien.



Hal ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana, 2020) berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi daya tanggap di Puskesmas Kebon Handil Tahun 2020 84,38%. Ada empat atribut dimensi daya tanggap yaitu, Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien 84,84 %, Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik 85,19%, Petugas puskesmas memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien 84,07%, Petugas Apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat 83,42%.

5.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Jaminan (*assurance*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa seluruhnya Tingkat Kepuasan Pasien Tentang jaminan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori puas sebanyak 30 orang (100%) dan kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0%). Ada lima nilai atribut pada penelitian ini yaitu, petugas pendaftaran rumah sakit selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien 99,9%, dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya 98,7%, semua petugas rumah sakit selalu menampilkkan senyum terhadap pasien yang datang 98,9%, dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien 100%, dokter memberikan alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien 100%.

Jaminan /Assurance adalah mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Dimensi jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku



petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Dimensi jaminan pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada penelitian ini yaitu petugas pendaftaran selalu bertata krama dan sopan kepada pasien, petugas selalu memberi salam kepada pasien sebelum memberikan pelayanan, keramahan petugas pendaftaran kepada pasien, dan petugas pendaftaran menjelaskan proses pelayanan dengan jelas. Dimensi tentang jaminan yang dinyatakan pasien sudah sangat puas yaitu petugas pendaftaran selalu bertata krama dan sopan kepada pasien dan juga yang dinyatakan pasien masih cukup puas yaitu petugas selalu memberi salam kepada pasien sebelum memberikan pelayanan, keramahan petugas pendaftaran kepada pasien, dan petugas pendaftaran menjelaskan proses pelayanan dengan jelas.

Hal ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana, 2020) berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi Jaminan terhadap tingkat pelayanan di puskesmas kebon handil tahun 2020 sebesar 84,63%. Ada lima nilai atribut pada penelitian ini yaitu, Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien 84,24%, Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya 83,54%, Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang 85,04%, Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien 84,94%, Dokter memberikan alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien 85,43%.



5.3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Tampilan Fisik (*tangible*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang tampilan fisik petugas pendaftaran rawat jalan pada kategori puas sebanyak 30 orang (100%) dan pada kategori tidak puas sebanyak 0 (0%). Dimensi tampilan fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Rumah sakit memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan gedung, kerapihan dan kebersihan petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada. Dimensi tampilan fisik dinyatakan sudah puas. Maka dari itu, seharusnya dengan adanya atribut yang telah dinilai baik oleh responden, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini. Karena dimensi ini menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana, 2020) berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi bukti fisik di puskesmas kebon handil tahun 2020 sebesar 83,93%. Ada 5 Atribut dari dimensi bukti fisik ini yaitu Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawatt serta petugas yang rapi 85,15%, Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai 84,11%, Puskesmas telah memiliki ruangan tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang



dating 84,24, Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap 80,87%.

5.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Empati (*empathy*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang empati Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori puas sebanyak 20 orang (66.7%) dan kategori tidak puas sebanyak 10 orang (33.3%). Ada tujuh atribut dari dimensi empati yaitu, dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya sebesar 34,4 %, dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien 66,8%, dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien 66,7%, dokter dapat mengenal setiap pasien yang dating berobat 33,3%, petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang dating 66,7,36%, petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik 66,7%, kesediaan petugas untuk minta maaf bila terjadi kesalahan 66,6%. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Sebagian pasien merasa puas dan Sebagian lagi tidak puas. Dimensi empati (*empathy*) dinyatakan sudah puas. Maka dari itu, dengan adanya hal yang telah dinilai baik oleh responden, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat memberikan perhatian empati (*empathy*) yang lebih kepada pasien sehingga bagian tempat pendaftaran dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien serta dapat meningkatkan kepuasan pasien.



Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana, 2020) berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi empati di puskesmas kebon handil tahun 2020 sebesar 88,93%. Ada tujuh atribut dari dimensi empati yaitu, Dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya sebesar 86,72 %, Dokter selalumenanyakan kabar dan keadaan pasien 86,30%, Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien 85,71%, Dokter dapat mengenal setiap pasien yang dating berobat 87,53%, Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang dating 88,36%, Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik 88,50%, Kesediaan petugas untuk minta maaf bila terjadi kesalahan 99,23%.

5.3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kehandalan (*reliability*) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024, bahwa paling banyak tingkat kepuasan kehandalan (Reliability) pasien dalam kategori kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 28 orang (93,3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,7%). Ada tujuh atribut dimensi kehandalan yaitu diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat sebesar 95,3%, dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh 98,5%, dokter memberika resep yang tepat kepada pasien 93,5%, perawat membantu dokter dengan baik 94,9%, rumah sakit dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat 93,6%, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit 93,3%,



petugas pendaftaran memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat 6,7%.

Hal ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syafriana, 2020) berdasarkan hasil penelitian, pencapaian dimensi kehandalan (Reliability) di Puskesmas Kebon Handil tahun 2020 sebesar 86,28%. Ada tujuh atribut dimensi kehandalan yaitu Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat sebesar 84,73%, Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh 85,54%, Dokter memberika resep yang tepat kepada pasien 93,15%, Perawat membantu dokter dengan baik 84,90, Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat 84,60%, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit 73,73%, Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat 86,10%.

5.3.6 Frekuensi Dan Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024, bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan terdapat kategori sangat puas sebanyak 28 orang (93,3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,7%). Ada lima atribut dimensi yaitu *tangibles* yaitu hampir semua merasa puas 96,3% (29 *responden*) dan pasien yang merasa tidak puas sebesar 3,3% (1 *responden*), dimensi *reliability* terdapat hampir semua pasien yang merasa puas 93,3 (28 *responden*) dan pasien tidak puas sebesar 6,7% (2 *responden*), dimensi *responsiveness* terdapat hampir semua pasien yang merasa puas dimana 96,7% (29 *responden*) dan tidak puas sebesar 3,3% (1 *responden*), dimensi *assuranceter* terdapat semua pasien merasa sangat puas dimana 100% (30



responden) dan yang merasa tidak puas sebesar 0% (0 *responden*), dimensi *empathy* terdapat sebagian besar pasien merasa puas di mana 66,7% (20 *responden*) dan yang merasa tidak puas sebesar 33,3% (10 *responden*). Dari hasil peneliti dinyatakan pasien sudah sangat puas yaitu petugas pendaftaran melakukan standar liama dimendis.

Hal ini sedikit berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Desy, 2021) disimpulkan bahwa kepuasan pasien di TPPRJ dimensi tangibles yaitu hampir setengah pasien yang merasa tidak puas sebesar 38,6% (17 *responden*), dimensi reliability terdapat hampir setengah pasien yang merasa tidak puas sebesar 38,6% (17 *responden*), dimensi responsiveness terdapat hampir setengah pasien yang merasa tidak puas sebesar 47,7% (21 *responden*), dimensi assuranceter dapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas sebesar 4,5% (2 *responden*), dimensi empathy terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas sebesar 11,4% (5 *responden*), dan kepuasan pasien secara keseluruhan terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas sebesar 11,4% (5 *responden*).



BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Hasil yang diperoleh dari penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu dari 30 responden yaitu :

1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi daya Tanggap (*Responsiveness*) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada umumnya Puas 29 (96.7%) responden dan tidak puas 1 (3.3%) responden. Hal ini di dukung oleh petugas mendangarkan keluhan pasien, melayani dengan cepat, dan tanggap.
2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi Jaminan (*Assurance*) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan seluruhnya Puas 30 (100%) responden dan tidak puas 0 (0%) responden.. Di dukung oleh adanya petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya, dan terciptanya suasana aman dan tenram di lingkungan rumah sakit.
3. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi tampilan Fisik (*tangiabel*) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan seluruhnya Puas 30 (100%) responden dan tidak puas 0 (0%) responden. Di dukung oleh adanya petugas langsung menggarahkan pendaftaran kepada secara cepat dan terampil.
4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa



menunjukkan bahwa dimensi Empati (*empathy*) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada umumnya puas 20 (66,7%) responden dan tidak puas 10 (33.3%) responden. Ini di dukung oleh petugas yang menggarahkan langsung serta membantu pasien berobat sesuai keluhan dengan ramah dan sopan.

5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa dimensi Kehandalan (*reability*) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada umumnya 28(93.3%) dan tidak puas 2 (6.7%) responden. Hal ini di dukung oleh petugas yang tidak berbelit belit informasi yang jelas dan terampil.
6. Tingkat Kepuasan Pasien Tentang komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada kategori seluruhnya puas sebanyak 28 orang (93.3%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6.7%). Hal ini di dukung oleh visi misi rumah sakit rumah sakit santa elisabeth medan dengan : “Daya kasih kristus yang menyembuhkan” memberikan dorongan petugas dalam komunikasi dengan rasa empati sehingga memberikan pelayanan cepat, tepat, jelas, terampil, dan ramah dalam pelayan kepada pasien sehingga mereka puas terhadap pendaftaran di rumah sakit.



6.2. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk manajemen di Rumah Sakit untuk mempertahankan serta meningkatkan komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan dalam memberikan pelayanan yang baik.

2. Bagi Institusi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran di bagian rawat jalan yang menjadi penunjang keberhasilan dalam pelayanan kesehatan.

3. Bagi Mahasiswa/I Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Diharapkan peneliti ini dapat di pergunakan sebagai data tambahan untuk penelitian selanjutnya terutama berhubungan tentang tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit santa elisabeth medan.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan dari hasil peneliti ini dapat menambah pengetahuan peneliti selanjutnya dan meningkatkan pemahaman mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan.



DAFTAR PUSTAKA

Adnan, A. (2024). *Penerapan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dalam Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Penerimaan Mahasiswa Baru*. 7(1), 41–46. Available at: <https://journal.umpr.ac.id/index.php/jsakti/article/view/8598>.

Afriana, riza devi. (2017). Metodologi Penelitian Ilmiah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 6, Issue November).

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.

Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. Available at: <https://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/index.php/dksm/article/view/627>

Asih, E. M., Hermawan, D., & Pribadi, T. (2020). Persepsi perawat terhadap upaya pelayanan prima di rumah sakit. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 310–320. <https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.1401>

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://doi.org/10.51851/jmis.v7i1.320>

Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Binus*.

Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Kinerja Karyawan. In *Kinerja Karyawan*.

Civilization, I., TEMA 19, & Domenico, E. (2021). *GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS PENDAFTARAN*. 6.

Desta, H., Berhe, T., & Hintsa, S. (2018). Assessment of patients' satisfaction and associated factors among outpatients received mental health services at public hospitals of Mekelle Town, northern Ethiopia. *International Journal of Mental Health Systems*, 12(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s13033-018-0217-z>

Desy Rachmawati, Sustin Farlinda, Sugeng, G. A. (2021). Hubungan Kepuasan



Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 194–202.

Erlinda. (2019). *299219-Tinjauan-Kepuasan-Pasien-Pada-Pelayanan-228a6C4a (1)*. 4(1), 573–580.

Fauzy. (2019). *Metode Sampling* (kedua). Universitas terbuka.

Firmansyah. (2019). Buku Pemasaran Produk dan Merek. *Buku Pemasaran Produk Dan Merek, August*, 336.

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. Available at: <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>

Irmawati, M. (2019). *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Uptd Puskesmas Langsa Kota*. 2(2), 62–70.

Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. *Dinamik*, 14(2), 90–97.

Na, D. E. C., & Hipertensiva, C. (2022). *buku ajar metodologi*. 2003.

Nugraheni, R., & Kumalasari, Y. I. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 96–105. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2.105> *pembahasan komunikasi hasil penelitian.pdf*. (n.d.).

Permenkes. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.

Permenkes. (2019). Permenkes Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Kemenkes*, 1–106.

Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*.

Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.

Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Available at: <http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf>



Rizky, R. N., & Mahardika, A. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan No.28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Kota Medan. *Sentri: SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), 1275–1289. Available at: <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/745>

Sanjaya, N. T. (2025). *Analysis of User Satisfaction with the BPJS Online Service Registration (Queue) Feature on the Mobile JKN Application Using the Technology Acceptance Model at Ciremai Hospital Cirebon City in 2025*. 4(1), 273–282. Available at: <https://www.pusdig.web.id/manajemen/article/view/290>

Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*. Penerbit Sanabil

Saputra, M., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care*, 1(1), 1–6. Available at: <https://www.jurnal.umla.ac.id/index.php/JOHC/article/view/188>

Sari, A. F. (2020). Etika Komunikasi. *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 127–135. <https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.152>

Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Dasar Metodologi Penelitian. *Buku*, 1999(December), 1–6.

Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

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>

Sukendra, I. K. I. K. S. A. (2017). Instrumen Penelitian. In *Journal Academia*.

Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). RUMAH SAKIT. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*

Suryanto, D. (2005). Etika Penelitian. *Berkala Arkeologi*, 25(1), 17–22. <https://doi.org/10.30883/jba.v25i1.906>

Syaafriana. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>

Takaria, Z. Y., & Sudjiman, L. S. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak



Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jakarta. *Jurnal Ekonomis*, 6(11), 951–952.

Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Politeknik Kesehatan Kendari*, 15(2), 1–7. Available at: <https://repository.pnb.ac.id/7328/>

World Health Organization. (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. *World Health Organization. Regional Office for Europe*, 1–34 Available at : <http://apps.who.int/WHO/EURO/2021-2488-42244-58324>

Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. 1–64.



LAMPIRAN

STIKES SANTA ELISABETH MEDAN



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,

Calon responden penelitian

Di

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dengan hormat,

Dengan perantaraan surat ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iman Satria Ndruru

NIM : 102020009

Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Sanat Elisabeth Medan Tahun 2024”

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan saudara dan saudari untuk meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini, anda berhak untuk menyetujui dan menolak menjadi responden, apabila setuju menjadi responden ini.

Atas kesediaan untuk berpartisiasi dalam penelitian ini, sebelumnya diucapkan terimakasih.

Hormat saya
Peneliti,

(Iman Satria Ndruru)



INFORMED CONSENT

(Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan : SLTP Sarjana

SMA Lain lain

Pekerjaan : Mahasiswa Wiraswasta

PNS Lain lain

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Iman Satria Ndruru dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Sanat Elisabeth Medan Tahun 2024". Saya memutuskan setuju untuk ikut partisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan, April 2024

Penulis,

Responden,

Iman Satria Ndruru

.....



KUESIONER

**KEPUASAAN PASIEN TENTANG KOMUNIKASI PETUGAS
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SANTA
ELISABETH MEDAN 2024**

Keterangan :

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu Ragu (RR)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Kehandalan / Reliability					
1.	Prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2.	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat					
3.	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan					
	Daya tanggap/ Responsiveness yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien					
4.	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					



5.	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat				
6.	Bagian poli klinik melayani dengan cepat				
7.	Petugas poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang				
Jaminan /Assurance					
8.	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya				
9.	Terciptanya suasana aman dan tenang di lingkungan rumah sakit				
10.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan pasien				
11	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan				
12	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
13	Petugas poli klinik selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
14	Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih –pilih				

**Pengajuan Judul Skripsi****PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL**

1. JUDUL PROPOSAL : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024
2. Nama Mahasiswa : Iman Satria Ndruru
3. NIM : 102020009
4. Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan

Menyetujui,
Ketua Program Studi MIK

Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes

Medan, 16 Oktober 2023
Mahasiswa

Iman Satria Ndruru



Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing

USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Iman Satria Ndrruru
2. NIM : 102020009
3. Program Studi : Manajemen Informasi Kesehatan
4. Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024

5. Tim Pembimbing :

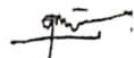
Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	Jev Boris, S.KM.,M.K.M	
Pembimbing II	Pomarida Simbolon, S.KM.,M.Kes	

6. Rekomendasi

- a. Dapat diterima Judul :
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, 16 Oktober 2023.....

Ketua Program Studi MIK



Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes



Surat Permohonan Pengambilan Data Awal



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
SANTA ELISABETH MEDAN**

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

Medan, 09 November 2023

Nomor : 1449/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023

Lamp. : 1 (satu) set

Hal : Permohonan 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 STIKes Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin pengambilan data awal bagi mahasiswa.
Adapun nama mahasiswa dan judul proposal Terlampir:

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



Tembusan:
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
SANTA ELISABETH MEDAN**

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selong
Telp. 061-8214020, Fax. 061 825509 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Lamiran Nomor: 1449/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023

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

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1	Sanggrani Maranda Namgolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2	Coni Orien (Sr. Coni FCJM)	102019009	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3	Susana Jeska br. Barus	102020001	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4	Irahmayana Simbolon (Sr. Desi FCJM)	102020002	Hubungan Keterpantauan Penulisan Diagnosis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5	Malvin Jaya Kristian Gula	102020003	Gambaran Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pasien Di Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
6	Dewi Meura Addi Nidrua	102020004	Analisa Kelempapan Berdasarkan Rekam Medis Berdasarkan Informed Consent Pada Pasien Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
7	Razekeli Zebus	102020005	Analisa Kelempapan Pengisian Diagnosis Dengan Berdasarkan Dokumen Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
8	Vivian Eliyando Gula	102020006	Hubungan Kelempapan Dokumen Rekam Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Typhoid Fever Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
9	Likardo Totolo Lase	102020007	Hubungan Pengembangan Istilah Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
10	Tahoma Mutia Suhana	102020008	Gambaran Penerapan Permenkes 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
11	Imen Saria Nidrua	102020009	Tengkar Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



Surat Ijin Pengambilan Data Awal



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



Medan, 15 November 2023

Nomor : 2014/Dir-RSE/K/XI/2023

Kepada Yth,
 Ketua STIKes Santa Elisabeth
 di
 Tempat

Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 1449/STIKes/RSE-Penelitian/XI/2023 perihal : *Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

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

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Sanggiani Mairanda Nainggolan	102019007	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2	Coni Orien (Sr. Coni FCJM)	102019009	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3	Susana Jesika br Barus	102020001	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4	Irahmayana Simbolon (Sr. Desi FCJM)	102020002	Hubungan Ketepatan Penulisan Diagnosis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5	Malvin Jaya Kristian Gulo	102020003	Gambaran Efektivitas Penggunaan Rekam Media Elektronik Pasien Di Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
6	Dewi Mesra Adil Ndraru	102020004	Analisa Kelengkapan Berkas Rekam Medis Berdasarkan Informed Consent Pada Pasien Jantung Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023
7	Rezekiel Zebua	102020005	Analisa Kelengkapan Pengisian Diagnosis Demam Berdarah Dokumen Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
8	Vivian Eliyantho Gulo	102020006	Hubungan Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Typhoid Fever Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
9	Likardo Totonafo Lase	102020007	Hubungan Pengetahuan Istilah Medis Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
10	Taherita Mutuara Sisaham	102020008	Gambaran Penerapan Permenkes 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
11	Iman Satria Nafuru	102020009	tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
12	Ade Kartika	102020010	Analisa Pelaksanaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
13	Nur Ayyash Hatabarai	102020011	Analisis Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap Kasus Bedah Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
14	JATMILA HAREFA	102020012	Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
15	Novena Sanidra Silitonga	102020013	Hubungan Persepsi Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Diruangan Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
16	Maximilianus Wira Prasetya Tarigan	102020014	Analisis Faktor Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Menggunakan aplikasi Sphaira Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
17	Maria Lafrida Silalahi	102020015	Analisa Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Therapy Klinik Pada Pasien TB Paru di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
18	Immanuel Purba	102020016	Faktor Penyebab Ketidaksetepan Kode External Cause Kasus Kecelakaan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

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



dr. Riahayah Darmawik, SpH (K)Osk
Direktur

ST



Surat Etik Penelitian



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.: 038/KEPK-SE/PE-DT/III/2024

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Iman Satria Ndruru
Principal Investigator

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

Dengan judul:
Title

"Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024"

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/Eksplorasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal iniseperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

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 1 Maret 2024 sampai dengan tanggal 19 Maret 2025.
This declaration of ethics applies during the period March 1, 2024, until March 19, 2025.





Surat Ijin Penelitian



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



Medan, 26 Maret 2024

Nomor : 953/Dir-RSE/K/III/2024

Kepada Yth,
 Ketua STIKes Santa Elisabeth
 di
 Tempat

Perihal : Ijin Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0460/STIKes/RSE-Penelitian/III/2024 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

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

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Iman Satria Nduru	102020009	Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

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



Surat Selesai Penelitian



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



TERAKREDITASI PARIFERNA

Medan, 16 April 2024

Nomor : 1034/Dir-RSE/K/IV/2024

Kepada Yth,
Ketua STIKes Santa Elisabeth
di
Tempat

Perihal : Selesai Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0460/STIKes/RSE-Penelitian/III/2024 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	Iman Satria Ndruru	102020009	Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024	9, 10 dan 13 April 2024

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

Hormat kami,
Rumah Sakit Santa Elisabeth



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

Cc. Anrip



Lembar Bimbingan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Iman Satria Ndruru
 NIM : 1020200009
 Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi
 Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit
 Santa Elisabeth Medan Tahun 2024
 Nama Pembimbing I : Jev Boris, S.KM.,M.KM
 Nama Pembimbing II : Pomarida Simbolon, S.KM.,M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Rabu 20 September 2023	II	Membahas Judul yang diangkat sebagai dasar penelitian		zfhf
	Jumat 22 September 2023	II	Membahas Latar belakang riset		zfhf
	Senin 25 September 2023	II	Membahas Jurnal atau Penelitian Pendukung		zfhf
	Kamis 28 September 2023	II	Membahas Tinjauan Khusus		zfhf



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	12 Jumat 12 Oktober 2023	✓	Membahas Devisi Tingkat keruasian Penelitian yang pernah dilakukan. ACC		✓
	Sabtu 13 Oktober 2023	✓	Membahas Rumusan masalah dan tindakan khusus Mousum Umum	✓	
	Selasa 16 Oktober 2023	✓	Membahas Uraian Komunikasi	✓	
	Sabtu 20 Oktober 2023	✓	Prinsip dasar proses kemunculan Pendekatan Tawar Jalan	✓	
	Senin 22 Oktober 2023	✓	Membahas Tempat Pendekatan pasien (TPP)	✓	
	Kamis 25 Oktober 2023	✓	Membahas kerangka konsep dan hipotesis Penelitian ACC	✓	



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Jumat 29 September 2023	I	Membahas judul yang diangkat sebagai Penelitian	JLS	J
	Sabtu 30 Oktober 2023	I	Membahas Revisi Bab 1 Tentang Latar Belakang Penelitian	JLS	
	Rabu 3 Oktober 2023	II	Bab 3 (III) Korangca Konsep dan Hipotesis Penelitian	ZLW	
	Sabtu 6 Oktober 2023	II	Instrumen Penelitian dan Etika Penelitian	ZLW	
	Senin 8 Oktober 2023	II	Merevisi isi Bab 3 Sampai Bab 2, tentang Pendekatan atau Landasan Materi Komunikasi yang pernah saya tuliskan di RS	JLS	
	Selasa 9 Oktober 2023	III	- Revisi dan samper - Uji Validitas	ZLW	



REVISI PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Iman Satria Ndruru
 NIM : 1020200009
 Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi
 Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit
 Santa Elisabeth Medan Tahun 2024
 Nama Penguji I : Jev Boris, S.KM.,M.KM
 Nama Penguji II : Pomarida Simbolon, S.KM.,M.Kes
 Nama Penguji III : Arjuna Ginting, S.Kom.,M.Kom

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				Penguji I	Penguji II	Penguji III
	Kamis 05 Februari 2023	↓	<ul style="list-style-type: none"> → Penulisan → Jurnal Perdagang → Penulisan Time dan kerja 		20 07-02	
	Senin 06 Februari 2023	↓	<ul style="list-style-type: none"> → Data IV MBSA → Hasil → Pembahasan Populasi dan Sumber <p>ACC</p>		20 07-02	



NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				Pengaji I	Pengaji II	Pengaji III
	Kamis 03 Februari 2023	I	→ Melaksana Penelitian → isi hasil kesan	J-S		
	Jumat 06 Februari 2023	I	→ Pembahasan/kesimpulan dari hasil dari Gambar dan formulir Acc	J-S		
	Rabu 06 Februari 2023	III	- Pembahasan - Kesimpulan		J-S	
	Jumat 07 Februari 2023	III	Acc		J-S	



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Iman Satria Ndruru
NIM : 1020200009
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024
Nama Pembimbing I : Jev Boris, S.KM.,M.KM
Nama Pembimbing II : Pomarida Simbolon, S.KM.,M.Kes

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Senin 27 Mei 2024	I	Membahas Gambaran Latar Belakang Penelitian		zfp
	Senin 4 Juni 2024	I	Membahas tentang Distrivensi Fisikensi dan presentase Respon dari petugas		zfp
	Senin 27 Mei 2024	I	Gambaran Latar Belakang Penelitian	zfp	
	Senin 27 Mei 2024	II	Membahas hasil Penelitian	zfp	



NO	HARI/TANGGAL	PEMIMPING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMBI	PEMBII
	Senin 6 Juni 2021	I	Membahtas Migrasi Penyebaran virus malaria di sekitar jalan		✓
	Selasa 7 Juni 2021	I	Membahtas kemudahan penggunaan rokam Molis elektronik		✓
	Kamis 11 Juni 2021	I	Membahtas Presentase karakteristik responden	✓	
	JPRI 12 Juni 2021	I	Membahtas penilaian Migrasi rokam Molis elektronik di sekitar jalan		✓
	Senin 16 Juni 2021	I	Membahtas penilaian persentasi karakteristik pengguna rokam Molis		✓
	Rabu 18 Juni 2021	I	Membahtas frekuensi dan persentase responden	✓	



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MBI STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Yamis 15 Juni 2025		- Kesiapan dari Manfaat penggunaan Sistem Medis Elektronik dalam Pelayanan Pasien		3fwp
	Dimanche 20 Juni 2025		- Membahas tentang - Huruf yang masih tertera - ACC		3fwp
	Senin 21 Juni 2025	3	- Membahas kesiapan penggunaan sistem medis elektronik dari hasil persiapan yang sudah dilakukan	3fwp	
	Senin 25 Juni 2025	3	Membahas penelitian yang sejauh dengan persiapan yang dilaksanakan atau jurnal publikasi	3fwp	
	Selasa 26 Juni 2025	3	Membahas kesiapan sistem medis elektronik dalam jurnal	3fwp	
	Rabu 27 Juni 2025	3	Membahas karakteristik fungsi sistem medis	3fwp	



Buku Bantuan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Yenny 20/01/2018	3	- transaksi kasir impian Acc	✓	



REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Iman Satria Ndruru
NIM : 1020200009
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024
Nama Pengaji I : Jev Boris, S.KM.,M.KM
Nama Pengaji II : Pomarida Simbolon, S.KM.,M.Kes
Nama Pengaji III : Arjuna Ginting, S.Kom.,M.Kom

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				Pengaji I	Pengaji II	Pengaji III
	Jumat 30 September 2024	↓	- Gambaran Latar Penelitian - Hasil Penelitian		3fuf	
	Sabtu 21 September 2024	↓	- Perbaikan Tulisan atau Hasil dan Kesimpulan ACC		3fuf	

1



Buku Dibingkai Proposal dan Skripsi Preli MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				Pengaji I	Pengaji II	Pengaji III
5	Kamis 26 September 2021		Menimbah Hasil Penelitian dari Perbandingan Populasi Pensantifer	<i>Eis</i>		
1	Jumat 27 September 2021		- Kesiapan - Saran - Acc	<i>Eis</i>		
	Jumat Saptu 26 September 2021	II	- Membahas hasil Perbandingan dari populasi penitikan dan sampel			<i>Zhy</i>
	Sabtu 1 Oktober 2021	III	Acc			<i>Zhy</i>

**Dokumentasi**