

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI
KESEHATAN UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

Nama : Rahmi Harahap
NIM : 2013363020
**Judul : Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis
Dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran)
Di RSUD Madani Medan Tahun 2024**

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal petugas pendaftaran sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima yang di rumah sakit. Terdapat ketidak puasan pasien pada bagian pendaftaran terkait kurangnya komunikasi dan empati petugas yang menyatakan bahwa kurang mendapatkan pelayanan di bagian pendaftaran yaitu pada sikap dan perkataan petugas pendaftaran yang kurang dan cuek serta buru- buru pada saat menyampaikan informasi kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Tinjauan komunikasi Interpersonal, empati, dan waktu tunggu pasien terhadap efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Madani Medan. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif dengan metode observasi dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu kurangnya komunikasi interpersonal bahwasanya masih ada petugas pendaftaran yang belum berkomunikasi yang baik serta masih terdapat ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi petugas yang cuek dan terburu-buru. Selain itu ketidak adaannya kepedulian petugas terhadap kondisi yang diderita pasien. Empati petugas juga menjadi salah satu pemicu kurangnya rasa puas yang di dapatkan oleh pasien. Ketidakpuasan waktu tunggu pasien lebih dari 10 menit membuat pasien menunggu untuk pendaftaran, dikarenakan harus sesuai dengan nomor antrian.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Rekam Medis, Pendaftaran
Referensi : 20 (2008-2024)

**APPLIED BACHELOR PROGRAM MANAGEMENT OF HEALTH
INFORMATION IMELDA MEDAN UNIVERSITY**

Name : Rahmi Harahap
NIM : 2013363020
**Title : Review of Interpersonal Communication of Medical Record
Officers with the Effectiveness of Medical Record Services
(Registration) at RSU Madani Medan in 2024**

ABSTRACT

Interpersonal communication of registration officers greatly affects the quality of excellent service in hospitals. There was patient dissatisfaction in the registration section related to the lack of communication and empathy of the officer who stated that he did not get enough service in the registration section, namely in the attitude and words of the registration officer who was lacking and ignorant and in a hurry when conveying information to patients. The purpose of this study is to find out the review of interpersonal communication, empathy, and patient waiting time on the effectiveness of services at Madani Hospital Medan. The type of research used in this study is a descriptive qualitative method with in-depth observation and interview methods. The results of the study that affect the level of patient satisfaction are the lack of interpersonal communication that there are still registration officers who have not communicated well and there is still patient dissatisfaction with the communication of ignorant and hasty officers. In addition, there is no concern for the condition suffered by the officers. The empathy of the officer is also one of the triggers for the lack of satisfaction obtained by patients. Dissatisfaction with the patient's waiting time of more than 10 minutes makes the patient wait for registration, because it must match the queue number.

**Keywords : *Interpersonal Communication, Effectiveness of Medical
Records, Registration***
References : 20 (2008-2024)