

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS
REKAM MEDIS DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
REKAM MEDIS (PENDAFTARAN)
DI RSU MADANI MEDAN
TAHUN 2024**

SKRIPSI



OLEH :

RAHMI HARAHAHAP
NIM. 2013363020

**PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI
KESEHATAN UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
TAHUN 2024**

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM
MEDIS DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
REKAM MEDIS (PENDAFTARAN)
DI RSU MADANI MEDAN
TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**



OLEH :

RAHMI HARAHAHAP
NIM. 2013363020

**PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM MEDIS
DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN REKAM MEDIS
(PENDAFTARAN) DI RSU MADANI MEDAN
TAHUN 2024**

OLEH:

RAHMI HARAHAP
NIM. 2013363020

**Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai Persyaratan
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Informasi
Kesehatan Pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen
Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan**

**Disetujui :
Dosen Pembimbing**


Puput Melati Hutauruk, S.KM., M.K.M
NIDN. 0126019301

**Diketahui Oleh:
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**


Mei Sryendang Sitorus, A.Md RMIK, SKM., M.K.M
NIDN. 0112057702

LEMBAR PENGESAHAN

Penelitian dengan Judul:

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM MEDIS
DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN REKAM MEDIS
(PENDAFTARAN) DI RSU MADANI MEDAN
TAHUN 2024**

OLEH:

**RAHMI HARAHAP
NIM. 2013363020**

Telah Diuji dan Dipertahakan Dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal, 04 Juli 2024

Penguji I : Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 0127098604

Penguji II : Mira Indrayani, SST., MKM
NIDN. 0107018501

Penguji III : Puput Melati Hutauruk, SKM., MKM
NIDN. 0126019301

()
()
()

**Disahkan Oleh :
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**



**Mei Srvendang Sitorus, A.Md RMIK, SKM., M.K.M
NIDN. 0112057702**

PERNYATAAN

Penelitian dengan Judul

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM MEDIS
DENGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN REKAM MEDIS
(PENDAFTARAN) DI RSU MADANI
MEDAN TAHUN 2024**

SKIRPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini mengakui bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan sebagai referensi yang disebutkan sumbernya.

**Medan, 04 Juli 2024
Yang menyatakan,**



**RAHMI HARAHAP
NIM. 2013363020**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas diri

Nama : Rahmi Harahap
Tempat, Tanggal Lahir : Simatorkis, 11 Februari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak Ke : 4 dari 4 Bersaudara
Alamat : Lingkungan III Simatorkis Sisoma, Kec.
Angkola Barat, Kab. Tapanuli Selatan, Prov.
Sumatera Utara
Email : rhrp6497@gmail.com

II. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Safril Harahap
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Holidia Harahap
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Lingkungan III Simatorkis Sisoma, Kec.
Angkola Barat, Kab. Tapanuli Selatan,
Prov. Sumatera Utara

III. Riwayat Pendidikan

2008-2014 : SD NEGERI 100010 Simatorkis
2014-2017 : Mtsn Panobasan
2017-2020 : SMA NEGERI 1 Angkola Barat
2020-2024 : Universitas Imelda Medan
Pogram Studi Sarjana Terapan
Manajemen Informasi Kesehatan

KATA PENGANTAR

Puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis Dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran) Di RSUD Madani Medan Tahun 2024”**.

Selama penelitian dan terselesainya Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, motivasi, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. H.R.I.Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr.dr. Imelda L. Ritonga, S.Kp, M.Pd, MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Wakil Rektor I
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep., Ns., MPH selaku Wakil Rektor II
5. Mira Indrayani, SST., MKM selaku Wakil Rektor III
6. Mei Sryendang Sitorus, A.Md RMIK, SKM., M.K.M selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
7. Theresia Hutasoit, S.R.M., MKM selaku Sekretaris Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
8. Puput Melati Hutaauruk, SKM., MKM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dan arahan demi terselesainya skripsi ini.
9. Direktur dan seluruh staf pegawai Rumah Sakit Madani Medan, terutama kepada Kepala Ruangan Unit Rekam Medis dan staf lainnya yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi.
10. Dosen dan Staf Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
11. Teristimewa kedua orang tercinta dalam hidup saya, Ayah Safril Harahap

dan Ibu Holida Harahap yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa memberikan kasih sayang dan dukungan doa selalu dalam menyusun skripsi.

12. Ketiga abang kakak saya tersayang Riska Syafriani Harahap, Ramadansyah Harahap, Rahman Efendi Harahap, dan saudara yang tidak sedarah Riskyanti Siregar yang sudah saya anggap seperti keluarga saya sendiri sudah mendukung dan memotivasi saya, serta selalu mendengar segala keluh kesah saya selama menyelesaikan Skripsi ini.
13. Teruntuk diri saya sendiri terimakasih telah berjuang sampai sejauh ini melewati semua rintangan yang dengan perjalanan yang luar biasa ini, terimakasih telah bekerjasama melalui hujan, badai, panas, dingin yang tidak membuat sedikitpun untuk mengeluhkan apapun yang terjadi, yang selalu bertekad kuat dalam situasi apapun yang membangkitkan kembali semangat untuk masa depan yang cerah, terimakasih diriku terimakasih atas perjuangannya.
14. Untuk sahabat dan teman saya Eti sarlina, Tri kemala Suci, Latifa Hanum, Virda Yulianti, dan Widia Rahmayanti yang memberikan motivasi dan sudah bersama sama selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan Skripsi.

Penulis sangat sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena adanya keterbatasan kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis berharap juga semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta dapat dijadikan pertimbangan pihak-pihak yang berkepentingan.

Medan, 04 Juli 2024
Penulis

RAHMI HARAHAHAP
NIM. 2013363020

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Komunikasi Interpersonal	9
2.1.1 Definisi Komunikasi interpersonal	9
2.1.2 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	11
2.1.3 Fungsi Komunikasi Interpersonal	13
2.1.4 Hubungan Komunikasi Interpersonal Yang Efektif	15
2.2 Efektivitas.....	16
2.2.1 Defenisi Efektivitas.....	16
2.2.2 Efektivitas Pelayanan Rekam Medis.....	17
2.3 Kepuasan Pasien.....	18
2.3.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik.....	18
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	19
2.4 Kerangka Konsep	20
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	28
3.2.1 Tempat Penelitian	28
3.2.2 Waktu Penelitian.....	29

3.3 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.3.1 Objek Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	30
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	30
3.5.1 Variabel Penelitian.....	30
3.5.2 Defenisi Operasional.....	31
3.6 Cara Pengumpulan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Pembahasan.....	33
4.1.1 Karakteristik Informan Pasien Rawat Jalan di RSUD Madani Medan.....	33
4.1.2 Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis Pada 3 Aspek (Komunikasi Interpersonal, Empati, Dan Waktu Tunggu) Dengan Efektivitas Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran) Di Rumah Sakit Umum Madani Medan	34
4.1.2.1 Aspek komunikasi interpersonal.....	34
4.1.2.2 Aspek Empati	37
4.1.2.3 Aspek Waktu Tunggu.....	39
4.2.1 Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas pendaftaran terhadap variabel komunikasi di rumah sakit umum madani medan.....	42
4.2.2 Tinjauan empati petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan rekam medis (pendaftaran) di rumah sakit umum madani medan.....	45
4.2.3 Tinjauan waktu tunggu petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan rekam medis (pendaftaran) di rumah sakit umum madani medan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Informasi Penelitian	29
Tabel 3.2	Defenisi Operasional	31
Tabel 4.1	Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Madani Medan.....	33

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Survey Awal
- Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Survey Awal
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 9 : Bukti Revisi
- Lampiran 10 : Berita Acara
- Lampiran 11 : Dokumentasi