

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM  
MEDIS DENGAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN  
PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT ADVENT  
MEDAN TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Oleh:  
**FARIDAH HARAHAP**  
NIM. 2113462047



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN  
T.A 2023/2024**

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM  
MEDIS DENGAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN  
PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT ADVENT  
MEDAN TAHUN 2024**

**HASIL PENELITIAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**Oleh :**

**FARIDAH HARAHAH  
NIM.2113462047**



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)  
T.A 2023/2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM  
MEDIS DENGAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN  
PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT ADVENT  
MEDAN TAHUN 2024**

**OLEH :**

**FARIDAH HARAHAHAP**  
NIM.2113462047

**Penelitian Ini Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing Sebagai Persyaratan  
Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya di Program Studi D-III Perkam  
Dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan**

**Disetujui  
Dosen Pembimbing**



**( Puput Melati Hutauruk, SKM., M.KM)**



**Dikelahi Oleh :  
Ketua Program Studi  
( dr. Sulisti Paruhun Gultom, M.Kes)**

## **PERNYATAAN**

### **TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM MEDIS DENGAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2024**

## **TUGAS AKHIR**

Saya yang bertandatangan di bawah ini mengakui bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

**Medan, 03 Juli 2024**



**FARIDAH HARAHAP**

**NIM.2113462047**

## LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan judul :

### TINJAUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS REKAM MEDIS DENGAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2024

OLEH :

FARIDAH HARAHAP

NIM.2113462047

Telah Diuji dan Dipertahankan Tim Penguji

Pada tanggal, 03 Juli 2024

1. Penguji I : Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes., M.Kep ( )  
NIDN : 0127098604
2. Penguji II : Puput Melati Hutauruk, SKM., M.K.M ( )  
NIDN : 0126019301
3. Penguji III : Erlindai, SKM., M.Kes ( )  
NIDN : 0104108707

Disahkan Oleh  
Ketua Program Studi,



(dr. Suharti Paruhban Gultom, M.Kes)  
NIDN. 0121067004

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS DIRI**

Nama : Faridah Harahap  
Tempat /Tanggal Lahir : KNPI, 06 Agustus 2003  
Agama : Islam  
Anak Ke : 3 ( Tiga)  
Alamat : Dusun I Kampung Yaman, Labura  
Email : [faridahharahap6451@gmail.com](mailto:faridahharahap6451@gmail.com)

### **II. IDENTITAS ORANG TUA**

Nama Ayah : Maiyakub  
Pekerjaan : PNS  
Nama Ibu : Dahlia  
Alamat : Dusun I Kampung Yaman, Labura

### **III. RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD AFD I Aek Pamingke : Tahun 2010-2015  
MTsN Aek Natas : Tahun 2016-2018  
MAN I Labura : Tahun 2019-2021  
Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan : Tahun 2021-2024

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur, penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas Rekam Medis Dengan Pelayanan Prima Di Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2024”**

Terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. dr.H.R.I Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr.dr. Imelda Liana Ritonga, SKP., M.Pd., MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M. Kes.,M.Kep selaku wakil Rektor I dan Dosen Penguji I.
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep., Ns., MPH selaku wakil Rektor II.
5. Mira Indrayani, SST., MKM selaku wakil Rektor III.
6. dr.Suheri Parulian Gultom, M.Kes selaku Ketua Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
7. Esraida Simanjuntak, SKM.,M.Kes selaku Sekertaris Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
8. Puput Melati Hutauruk, SKM.,M.K.M selaku Dosen Pembimbing KTI dan selaku Dosen Penguji II.
9. Erlindai,SKM.,M.Kes selaku Dosen Penguji III.

10. Direktur dan Seluruh Staff pegawai RS Advent Medan, Terutama bapak Mayer D. Panjaitan dan seluruh staff di bagian Pendaftaran yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Seluruh Dosen dan Staff Prodi D-III Perekam dan Infomasi Kesehatan Universitas Imelda Medan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
12. Geovani Arta Sihite, S.Tr.Kom.RM.,MKM selaku wali kelas yang selalu mendidik dan membimbing kami yang selalu membuat permasalahan selama perkuliahan.
13. Teristimewa dan terkhusus kepada Ayah dan Mamak yang menjadi salah satu alasan penulis untuk bertahan hidup, terima kasih telah mendukung dan membantu dari segi materi dan kasih sayang,serta senantiasa memberikan doa yang tak pernah putus untuk penulis.
14. Kepada adik penulis Azka, Keponakan penulis Aulia, Salsa,Airin, yang selalu menyambut penulis jika sedang liburan ke rumah,yang menjadi kebahagiaan penulis.
15. Kepada teman-teman seangkatan kelas 3B, yang selalu kompak dalam hal apapun, dan selalu saling suport.
16. Ruko 2 lantai 2 teman asrama yang selalu menjadi sumber kebahagiaan di saat penulis lelah pulang kampus, yang selalu membuat tertawa dan selalu mendukung apapun keadaan penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, sehingga penulis

mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini agar dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 03 Juli 2024.  
Penulis



**FARIDAH HARAHAP**  
**NIM.2113462047**

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                           | <b>i.</b>  |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                                    | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGUJIAN.....</b>                              | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                         | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                    | <b>ix</b>  |
| <br>  |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                             | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                 | 1          |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                | 5          |
| 1.3. Tujuan .....   | 5          |
| 1.4. Manfaat .....  | 5          |
| <br>  |            |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                       | <b>7</b>   |
| 2.1. Komunikasi Interpersonal .....                       | 7          |
| 2.1.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....           | 7          |
| 2.1.2. Komunikasi Interpersonaal Petugas Pendaftaran..... | 7          |
| 2.2. Pelayanan Prima.....                                 | 9          |
| 2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima.....                    | 9          |
| 2.2.2. Manfaat Pelayanan Prima .....                      | 9          |
| 2.2.3. Prinsip Pelayanan Prima .....                      | 9          |
| 2.2.4. Unsur-Unsur Pelayanan Prima .....                  | 10         |
| 2.3.1. Pengertian Kepuasan .....                          | 12         |
| 2.3.2. Kepuasan Pasien Pendaftaran .....                  | 12         |
| 2.4. Kerangka Konsep .....                                | 15         |
| <br>  |            |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>16</b>  |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                                | 16         |
| 3.2. Waktu danTempat Penelitian .....                     | 16         |
| 3.2.1. Waktu Penelitian .....                             | 16         |
| 3.2.2. Tempat Penelitian .....                            | 16         |
| 3.3. Subjek dan Objek Penelitian .....                    | 17         |
| 3.3.1. Subjek Penelitian.....                             | 17         |
| 3.3.2. Objek Penelitian.....                              | 17         |
| 3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....                       | 18         |
| 3.4. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....   | 18         |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 3.4.1.  | Variabel Penelitian.....  | 18        |
| 3.4.2.  | Defenisi Operasional.....   | 18        |
| 3.5.  | Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....   | 19        |
| 3.5.1.  | Instrumen Penelitian .....  | 19        |
| 3.5.2.  | Cara Pengumpulan Data.....  | 20        |
| 3.6.1.  | Teknik Pengolahan Data .....  | 20        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>21</b> |
| 4.1.  | Hasil Penelitian .....  | 21        |
| 4.1.1.  | Karakteristik Informan Petugas Pendaftaran .....  | 21        |
| 4.1.1.1.  | Tinjauan Komunikasi Interpersonal Petugas pendaftaran dilihat dari variabel (Komunikasi Petugas, Empati, dan waku tunggu pasien) Dengan Pelayanan Prima Di RSAdvent Medan. .... | 22        |
| 4.2.2.  | Tinjauan Emphati Petugas Pendaftaran Pada Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Advent Medan.....  | 27        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>             |   | <b>31</b> |
| 5.1.  | Kesimpulan .....  | 31        |
| 5.2.  | Saran .....   | 32        |

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Table 3.1 Informan Penelitian.....                                 | 17 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rs Advent Medan..... | 21 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| Lampiran I    | : SK Dosen Pembimbing      |
| Lampiran II   | : Surat Izin Survei Awal   |
| Lampiran III  | : Surat Balasan Penelitian |
| Lampiran IV   | : Surat Izin Penelitian    |
| Lampiran V    | : Surat Selesai Penelitian |
| Lampiran VI   | : Pedoman Wawancara        |
| Lampiran VII  | : Transkrip Wawancara      |
| Lampiran VIII | : Dokumentasi              |
| Lampiran IX   | : Lembar Konsultasi        |
| Lampiran X    | : Lembar Bukti Revisi      |
| Lampiran XI   | : Lembar Berita Acara      |