

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ixx
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Manfaat Bagi Rumah Sakit .....	5
2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan .....	6
3. Manfaat Bagi Penulis .....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori.....	7
1. Komunikasi .....	7
2. Komunikasi Efektif .....	14
3. Komunikasi Efektif Dengan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan .....	16

4. Komunikasi dan Edukasi (KE).....	16
5. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	22
6. Standar Prosedur Operasional (SPO).....	24
7. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	25
8. Pelayanan Prima .....	26
B. Kerangka Konsep.....	29
C. Variabel Penelitian.....	30
D. Definisi Operasional.....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Rancangan Penelitian.....	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Populasi dan Sampel (Objek Penelitian) .....	33
3. Cara Pengumpulan Data.....	34
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	35

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	37
B. Hasil Penelitian .....	46

### BAB V PEMBAHASAN

A. Standar Prosedur Operasional (SPO) Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pasien Di Rumah Sakit Setia Mitra .....	59
B. Kepatuhan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dalam Implementasi Komunikasi Efektif Dengan Pasien .....	60

### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	64

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional .....	31
Tabel 2.1 Hasil <i>Checklist</i> Kepatuhan Petugas.....	46
Tabel 2.2 Hasil Kuesioner Pasien .....	49
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep .....	30
----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Setia Mitra
2. Lampiran 2 : Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis RS. Setia Mitra
3. Lampiran 3 : SPO Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Pasien
4. Lampiran 4 : Alur Pasien Rawat Jalan
5. Lampiran 5 : Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS. Setia Mitra Maret 2022
6. Lampiran 6 : Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS. Setia Mitra April 2022
7. Lampiran 7 : Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS. Setia Mitra Mei 2022
8. Lampiran 8 : Tabel Pedoman Wawancara
9. Lampiran 9 : Checklist Kepatuhan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan
10. Lampiran 10 : Tabel Kuesioner Survei Pasien Baru Pendaftaran Rawat Jalan
11. Lampiran 11 : Surat Permohonan Menjadi Responden
12. Lampiran 12 : Informed Consent Responden