

## ABSTRAK

**Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Kendedes. Zulfa Annadida (2023), Laporan Tugas Akhir, Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Pembimbing : Gunawan., SKp. MMRS, Penguji : AAI Citra Dewiyani, S.K.M, MARS**

---

Pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga pasien untuk memberikan informasi yang jelas sehingga adanya kesepahaman dan persepsi yang sama antara kedua belah pihak dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Berdasarkan kegiatan observasi dengan penelitian hasil survey di Klinik Kendedes diketahui belum memiliki data kepuasan pasien. Pada pelayanan Klinik kendedes memiliki kotak kepuasan pasien akan tetapi tidak teratur dikelola oleh petugas, sehingga data kepuasan pasien saat ini belum ada. Pada pelayananklinik kendedes juga didapatkan beberapa komplain dari pasien yang di poli gigi dari 10 orang dan 5 orang tersebut komplain kepada petugas pendaftaran dengan adanya permasalahan nomor antrian online dengan offline pelayanan pendaftaran dan terjadinya miskomunikasi oleh petugas pendaftaran. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik korelasional dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi i pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di klinik kendedes malang dengan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran baik dengan persentase 97% dan penilaian tidak baik sebesar 3%. Sedangkan kepuasan pelayanan menunjukkan bahwa 96 responden (96%) merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran dan 4 responden (4 %) merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai  $p\text{ value} = 0,129$  atau  $p \geq 0,05$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah Tidak ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Kendedes.

**Kata Kunci :** Klinik, Komunikasi, Kepuasan