

**PERSEPSI PASIEN TENTANG KOMUNIKASI INTERPERSONAL
FRONT DESK DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI RUMAH
SAKIT SUMATERA *EYE CENTER* MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**NURUL TIARA BAITI
148530001**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**PERSEPSI PASIEN TENTANG KOMUNIKASI INTERPERSONAL
FRONT DESK DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI RUMAH
SAKIT SUMATERA *EYE CENTER* MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**NURUL TIARA BAITI
148530001
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal *Front Desk* di Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan.

Nama : Nurul Tiara Baiti

NPM : 14 853 0001

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dra. Effendi Juliana Hasibuan, M.Si

Pembimbing I


Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si

Pembimbing II




Endang Kusmanto, MA
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal Lulus :

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 12 Juli 2018



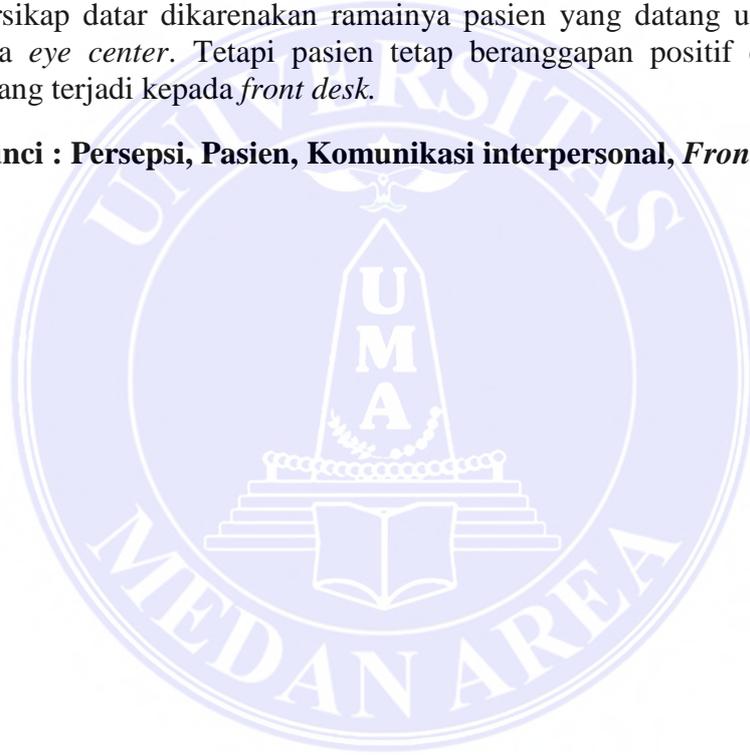
Nurul Tiara Baiti

14 853 0001

ABSTRAK

Dalam memberikan persepsi yang baik untuk Rumah Sakit Sumatera *eye center*, terdapat beberapa hal yang mendorong kesuksesan Rumah Sakit tersebut, salah satunya pegawai *front desk*. Di Rumah Sakit Sumatera *eye center*, seorang *front desk* diwajibkan berkomunikasi yang baik kepada pasien agar pasien tersebut merasa nyaman dan yakin terhadap pelayanan dan perawatan yang diberikan Rumah Sakit Sumatera *eye center*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal *front desk* di Rumah Sakit Sumatera *eye center* Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menjadikan 5(lima) orang pasien Rumah Sakit Sumatera *eye center* sebagai informan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa para pasien yang berobat di Sumatera *eye center*, mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah. Namun ada kalanya pegawai *front desk* bersikap datar dikarenakan ramainya pasien yang datang untuk berobat di Sumatera *eye center*. Tetapi pasien tetap beranggapan positif dan memahami situasi yang terjadi kepada *front desk*.

Kata kunci : Persepsi, Pasien, Komunikasi interpersonal, Front desk



ABSTRACT

In providing a good perception for the central Sumatra Hospital of the eye, there are several things that encourage the hospital's assistance, one of the front desk. At the Central Sumatra Hospital of Eyes, a front desk is required to be good for patients and patients who want care and care provided by the Sumatran Eye Center Hospital. This study aims to determine the patient about interpersonal communication at the central eye hospital of Medan. This research uses descriptive qualitative research method by using 5 (five) patient of Mata Sumatra Eye Hospital as information center. Based on the research conducted, the results obtained that the patients who seek treatment in the eye center of Sumatra, get a good service and friendly. There are no times when the front desk staff is flat because of the hectic patients who come for treatment at the eye center of Sumatra. The answer is what happened and the front desk.

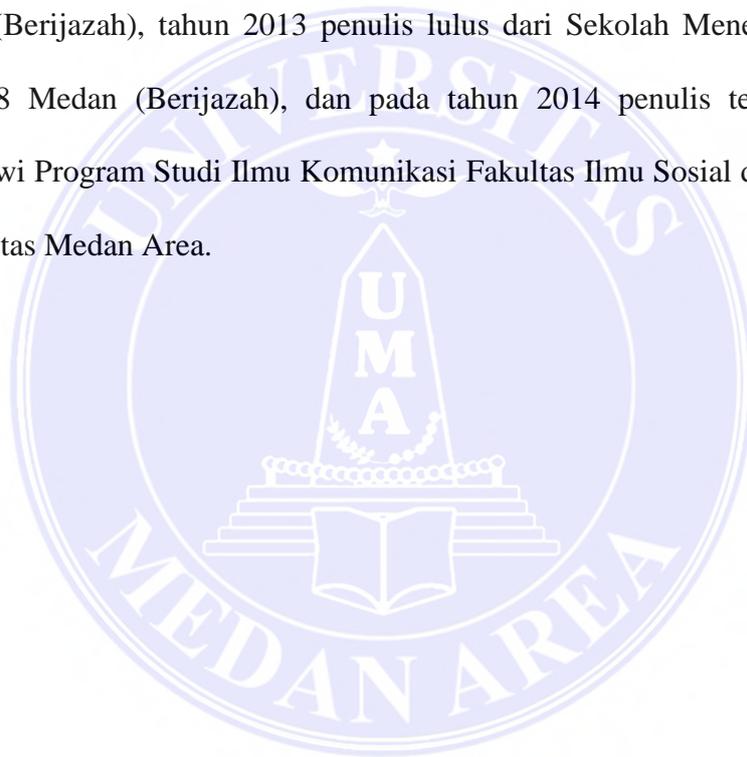
Keywords: *Perception, Patient, Interpersonal Communication, Front desk*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Nurul Tiara Baiti. Penulis dilahirkan di kota Medan pada tanggal 03 Mei 1995 anak dari ayah Yunahar, BA dan ibu Etty Suherni, SE. penulis merupakan anak ke-2 (kedua) dari 3 (tiga) bersaudara.

Pada tahun 2007 penulis lulus dari Sekolah Dasar Negeri 060884 Medan (Berijazah), tahun 2010 penulis lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 7 Medan (Berijazah), tahun 2013 penulis lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 8 Medan (Berijazah), dan pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal *front desk* dalam pelayanan pelanggan di Rumah Sakit Sumatera eye center Medan”**. Terwujudnya SKRIPSI ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.M Arif Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area
2. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam pembuatan SKRIPSI ini.
3. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si selaku Dosen pembimbing II yang juga telah memberikan masukan dan membimbing sehingga penulisan SKRIPSI ini tersusun.
4. Ibu Ilma S. Tamsil, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu dan telah meluangkan waktu dan memberi masukan dan membimbing saya dalam menyelesaikan SKRIPSI ini.
5. Yth, Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis.

6. Kepada seluruh Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
 7. Teruntuk kepada Orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih saya hingga saat ini, serta doa dan dukungan tida henti-hentinya yang diberikan oleh kedua orang tau penulis sehingga dapat menyelesaikan SKRIPSI ini.
 8. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, khususnya teman-teman Ilmu Komunikasi Stambuk 2014 yang juga memberikan dukungan kepada penulis.
 9. Kepada semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu baik secara moril maupun materil, dalam memberikan dukungan dalam pembuatan SKRIPSI ini hingga selesai.
- Penulis menyadari bahwa SKRIPSI ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan.

Medan, 12 Juli 2018

Penulis

Nurul Tiara Baiti

14 853 0001

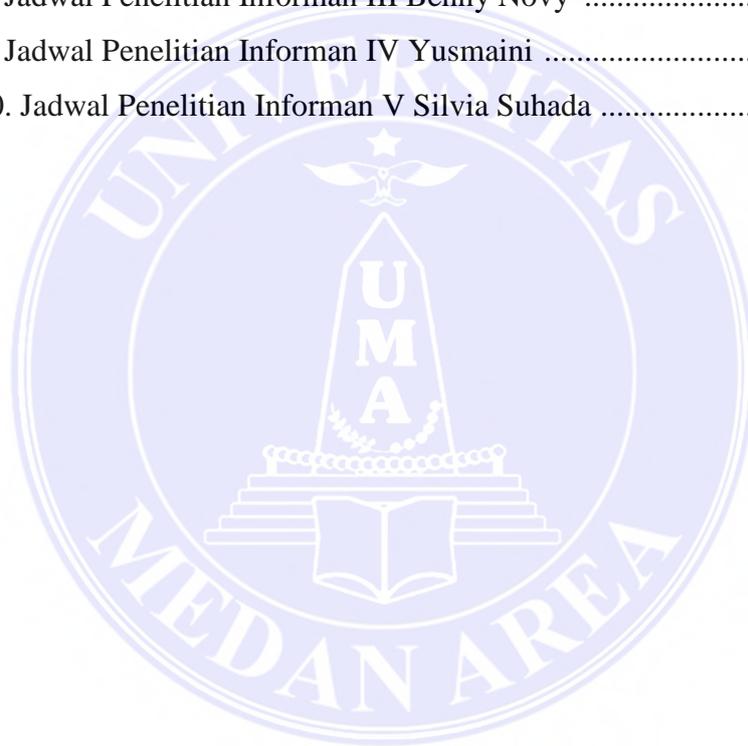
DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
II TIJAUAN PUSTAKA	7
A. Persepsi	7
1. Pengertian Persepsi	7
2. Proses Persepsi Interpersonal	8
B. Komunikasi Interpersonal	9
1. Pengertian Komunikasi	9
2. Pengertian Komunikasi Interpersonal	11
3. Efektivitas	14
4. Efektivitas Komunikasi Interpersonal	15
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	19
6. Komunikasi Verbal	20
7. Komunikasi Nonverbal	21
C. Pengertian dan Fungsi <i>Front Desk</i>	23
D. Standart operasional prosedur (SOP) <i>Front Desk</i>	25

III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
C. Instrumen Penelitian	33
D. Teknik Analisis Data	33
E. Pengujian Kredibilitas Data	35
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	38
1. Sejarah Singkat Sumatera <i>Eye Center</i>	38
2. Visi dan Misi Sumatera <i>Eye Center</i>	40
3. Logo Sumatera <i>Eye Center</i>	40
4. Struktur Organisasi	41
5. Uraian Tugas	41
B. Gambaran Umum Informan	48
C. Hasil Penelitian	53
D. Pembahasan	59
V SIMPULAN DAN SARAN	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

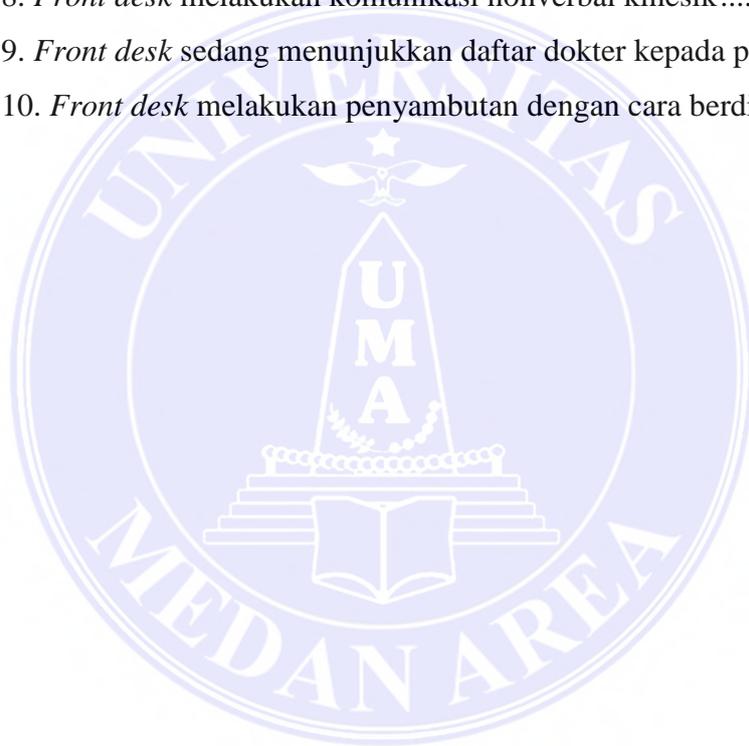
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Identitas Informan I Fauziah Nur	48
Tabel 2. Identitas Informan II Warsono	49
Tabel 3. Identitas Informan III Benny Novi	50
Tabel 4. Identitas Informan IV Yusmaini	51
Tabel 5. Identitas Informan V Silvia Suhada	52
Tabel 6. Jadwal Penelitian Informan I Fauziah Nur	53
Tabel 7. Jadwal Penelitian Informan II Warsono	54
Tabel 8. Jadwal Penelitian Informan III Benny Novy	56
Tabel 9. Jadwal Penelitian Informan IV Yusmaini	57
Tabel 10. Jadwal Penelitian Informan V Silvia Suhada	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Sumatera <i>Eye Center</i>	40
Gambar 2. Informan I Fauziah Nur	48
Gambar 3. Informan II Warsono	49
Gambar 4. Informan III Benny Novy	50
Gambar 5. Informan IV Yusmaini	51
Gambar 6. Informan V Silvia Suhada	52
Gambar 7. <i>Front desk</i> sedang menjelaskan secara verbal.....	60
Gambar 8. <i>Front desk</i> melakukan komunikasi nonverbal kinesik.....	63
Gambar 9. <i>Front desk</i> sedang menunjukkan daftar dokter kepada pasien.....	65
Gambar 10. <i>Front desk</i> melakukan penyambutan dengan cara berdiri.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara

Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan sarana yang penting untuk menjalin relasi dengan orang lain. Komunikasi juga dapat memberikan pertukaran informasi dan dukungan emosional. Dalam sebuah perusahaan, terutama bagian pelayanan, komunikasi penting untuk menciptakan hubungan antara karyawan dengan pengunjung untuk mengetahui apa yang dibutuhkan atau keluhan yang diterima oleh pengunjung tersebut.

Komunikasi merupakan komponen yang penting bagi pelayanan dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pusat pelayan dan pengunjung dalam sebuah perusahaan, maka akan tercipta rasa nyaman dan dapat menjaga hubungan kerjasama yang baik dengan pelanggan. Dalam sebuah pelayanan, komunikasi yang dilakukan bukan hanya komunikasi sosial biasa, melainkan komunikasi yang bersifat informatif. Komunikasi tersebut merupakan komunikasi yang bersifat memberi informasi dan menerangkan sesuatu sehingga penerima informasi memahami apa yang ingin ia ketahui.

Pelayanan yang prima dapat dilihat dari perilaku yang hangat, lembut dan juga responsif saat melayani pelanggan maupun dari segi komunikasi yang jelas dan dapat dipahami oleh pelanggan. Maka dari itu diperlukan suatu standar dalam pelayanan sehingga karyawan dapat mengerti yang harus dilakukan terkait dengan melayani pelanggan baik dari segi perilaku dan juga komunikasi, karena karyawan khususnya *front desk* merupakan garda terdepan yang bertemu dan berkomunikasi langsung dengan pelanggan, maka kualitas komunikasi interpersonal sangat

penting dimiliki oleh karyawan perusahaan tersebut untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan perusahaan tersebut.

Hal utama yang perusahaan lakukan adalah mengadakan analisa tentang kegiatan komunikasi interpersonal yang diterapkan dan mengembangkan teknik atau strategi komunikasi yang kompetitif yang dapat diterapkan untuk mengelola dan membuat perusahaan bertahan di era persaingan saat ini. Secara sederhana komunikasi yang baik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan manusia. Dalam dunia bisnis komunikasi interpersonal diartikan sebagai meningkatkan kemampuan seseorang sebagai komunikator bisnis memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pengunjung.

Menurut Hardjana (2003: 85), komunikasi interpersonal adalah :

Interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Perusahaan juga melakukan komunikasi interpersonal atau komunikasi tatap muka antar karyawan dan juga pelanggan, sehingga harus mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga pesan atau informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik dan tepat oleh pelanggan.

Komunikasi interpersonal dalam sebuah perusahaan dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan tidak hanya mewakili diri dari karyawan sendiri tapi juga mewakili atau representasi dari perusahaan, maka komunikasi interpersonal harus dilakukan sesuai standar yang ada di perusahaan tersebut sehingga *images* perusahaan dapat terlihat dari karyawan. Komunikasi interpersonal juga menjadi faktor yang berperan dalam menjalin hubungan atau relasi dengan seluruh *stakeholder* yang terkait dengan keberlangsungan suatu perusahaan.

Dalam kesuksesan sebuah perusahaan, pelayanan telah menjadi hal yang wajib. Mereka pun menyadari bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya sekedar

menjual produk tetapi menyangkut pelayanan dan jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut. Komunikasi dalam sebuah perusahaan, baik secara internal maupun eksternal diharapkan pesan yang ingin disampaikan perusahaan kepada *stakeholder* perusahaan termasuk pelanggan dapat diterima dengan baik sehingga menimbulkan *image* atau citra yang baik dimata *stakeholder*. Untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan, dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan mempunyai standar-standar pelayanan khusus yang menjadi ciri khas dari perusahaan tersebut terutama bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa untuk memberi pedoman bagi karyawan-karyawannya dalam melayani pelanggan.

Setiap perusahaan memiliki cara tersendiri dalam memberikan layanan komunikasinya, baik dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti Sumatera *Eye Center* yang bergerak di bidang jasa kesehatan bagi orang-orang yang ingin merawat kesehatan matanya. Sumatera *Eye Center* adalah perusahaan yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan mata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Strategi komunikasi interpersonal bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa merawat kesehatan mata, seperti Sumatera *Eye Center* dianggap penting. Salah satunya yaitu dapat menekankan dan menegakkan *image* perusahaan melalui pelayanan terhadap pasien dengan menerapkan sistem pelayanan *front desk*. Hal ini disebabkan sifat jasa yang sulit diidentifikasi atau *intangible* (tidak berwujud) sebelum kita membelinya, tidak seperti produk barang yang biasa di coba.

Dalam meningkatkan reputasi rumah sakit Sumatera *Eye Center*, terdapat beberapa hal yang mendorong kesuksesan rumah sakit tersebut salah satunya pegawai *front desk*. *Front desk* merupakan cerminan sebuah perusahaan, dan menjadi pusat informasi tentang seluk beluk perusahaan tersebut.

Cara berkomunikasi seorang *front desk* merupakan hal terpenting dalam menjaga nama baik perusahaan. Di rumah sakit Sumatera *Eye Center*, seorang *front desk* diwajibkan berkomunikasi yang baik kepada pasien agar pasien tersebut merasa nyaman dan yakin terhadap pelayanan dan perawatan yang diberikan rumah sakit Sumatera *Eye Center*.

Terdapat beberapa tahapan-tahapan dalam pelayanan *front desk* di rumah sakit Sumatera *Eye Center* yaitu :

1. *Front desk* diwajibkan selalu memberi salam kepada pasien pada saat pasien masuk.
2. *Front desk* juga diwajibkan selalu tersenyum dan ramah kepada pasien.
3. *Front desk* harus menggunakan tutur bahasa yang sopan dan lembut agar pasien dapat memahami apa yang diinformasikan kepada pasien.

Melihat reputasi Sumatera *Eye Center* yang merupakan salah satu rumah sakit mata terbesar di Indonesia dengan pelayanan terbaik bagi pasien. Hal inilah yang akan peneliti uji untuk penelitian. Berdasarkan uraian yang telah di paparkan di atas peneliti akan melakukan penelitian tentang “Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal *Front Desk* di Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan”

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini terfokus pada persepsi pelanggan tentang komunikasi interpersonal *front desk* di Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan baik itu dalam komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya yaitu mengenai komunikasi interpersonal Sumatera *Eye Center*, maka perumusan masalah yang di ajukan adalah, bagaimana persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal *front desk* di Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal *front desk* di Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan berguna dalam memperkaya pengetahuan tentang aktifitas dunia komunikasi, khususnya di bidang komunikasi interpersonal jasa layanan kesehatan mata terhadap sikap pelanggan dan sebagai sumber bacaan di lingkungan ISIPOL UMA, khususnya di jurusan Ilmu Komunikasi.
2. Secara teoritis, penelitian ini di harapkan menambah pengetahuan penulis mengenai pelayanan komunikasi.

3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi RS Sumatera *Eye Center* dalam merumuskan kebijakan mengenai pelayanan komunikasinya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Menurut DeVito (2011: 62), persepsi adalah proses seseorang memiliki kesadaran tentang berbagai obyek atau kejadian, khususnya orang lain yang dirasakan melalui panca indera seperti penglihatan, penciuman, perasa, pendengaran dan sentuhan. Dari definisi tersebut, dapat dibedakan antara persepsi pada objek atau kejadian dan persepsi pada manusia. Persepsi pada objek atau kejadian tersebut dimaksud dengan persepsi objek, sedangkan persepsi pada manusia disebut dengan persepsi interpersonal.

Menurut Rakhmat (2004: 51) bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Jalaludin juga menambahkan bahwa persepsi memberikan makna pada stimulus indrawi (*sensory stimulus*). Maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu yang lain.

Menurut Walgito (2004: 54) persepsi adalah:

Proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Karena merupakan aktivitas yang integreted, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu aktif berperan dalam persepsi itu.

Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan.

Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun

persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

2. Proses Persepsi Interpersonal

Persepsi interpersonal adalah serangkaian proses berkelanjutan yang menyatu satusama lain. Menurut DeVito (2011: 74), proses persepsi interpersonal berlangsung melalui lima tahapan yaitu :

a. Stimulasi

Tahap pertama proses persepsi interpersonal adalah ketika alat indera distimulasi oleh berbagai informasi yang berasal dari lingkungan sekitar. Perlu dipahami bahwa tidak semua hal yang berasal dari lingkungan sekitar kita dapat dirasakan. Hal ini disebabkan adanya perhatian selektif dan terpaan selektif. Dalam perhatian selektif, kita cenderung hanya memperhatikan hal-hal tertentu yang dipandang penting bagi kita..

b. Organisasi

Pada tahap kedua proses persepsi interpersonal, kita mengorganisasi berbagai informasi yang diperoleh. Terdapat beberapa cara yang umumnya digunakan oleh manusia untuk mengorganisasikan informasi yang diperoleh yaitu melalui aturan, melalui skemata, dan melalui naskah.

- 1) Organisasi melalui aturan merujuk pada aturan yang sering digunakan yaitu proksimitas atau kedekatan fisik, persamaan fisik, dan kontras atau perbedaan. Hal-hal yang dekat secara fisik, atau memiliki kesamaan, atau bahkan berbeda diterima sebagai sebuah unit. Kemudian dengan menggunakan berbagai aturan yang telah ditetapkan, kita merumuskan asumsi-asumsi terkait dengan hal tersebut. Misalnya, orang dua orang yang sering bersama dimaknai telah menikah.
- 2) Organisasi melalui skemata merujuk pada proses mental yang membantu kita mengatur jutaan informasi yang berkaitan dengan kita setiap hari. Contoh skemata adalah *stereotype*. Skemata juga dipandang sebagai gagasan umum tentang orang lain, diri sendiri, atau peran sosial yang dikembangkan berdasarkan pengalaman.
- 3) Organisasi melalui naskah adalah tubuh informasi yang terorganisasi tentang beberapa tindakan, kejadian, atau prosedur. Naskah adalah gagasan umum tentang bagaimana beberapa kejadian seharusnya terjadi. Dengan kata lain, tahapan-tahapan atau kronologis mengenai suatu kejadian. Misalnya adalah bagaimana kita akan melakukan wawancara.

c. Interpretasi dan evaluasi

Tahap interpretasi dan evaluasi dalam persepsi interpersonal dipengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan, keinginan, nilai-nilai, dan kepercayaan tentang bagaimana hal-hal seharusnya, harapan,

pernyataan fisik dan emosi, dan lain-lain. Interpretasi dan evaluasi yang kita lakukan juga dipengaruhi oleh aturan, skemata, dan naskah yang kita miliki. Misalnya, wanita dipandang sebagai sosok yang lebih positif dalam menilai orang lain bila dibandingkan dengan pria.

d. Memori

Persepsi yang kita miliki serta interpretasi dan evaluasi yang dimiliki oleh orang lain kemudian ditempatkan dalam memori. Semua informasi disimpan dalam memori dan pada saat tertentu dapat dipanggil kembali. Proses atau mekanisme memori dijelaskan lebih rinci dalam salah satu teori komunikasi intrapersonal yaitu teori pengolahan informasi. Hal ini disebabkan, memori merupakan bagian dari proses pengolahan informasi yang dalam psikologi komunikasi disebut dengan komunikasi intrapersonal.

e. Peningkatan

Tahapan peningkatan merujuk pada proses mengakses dan menggunakan informasi yang disimpan dalam memori. Peningkatan adalah proses aktif untuk menghasilkan kembali fakta dan informasi secara verbatim tanpa petunjuk yang jelas. Peningkatan ini dapat sesuai dengan skema, tidak sesuai dengan skema atau bahkan berbeda sama sekali dengan skema. Misalnya, ketika menjawab soal ujian essay, kita akan mencoba mengingat kembali fakta yang tersimpan dalam memori.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah pola interaksi yang sangat mendasar bagi kehidupan manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang dimana memerlukan keberadaan orang lain. Komunikasi itu bersifat permanen, yang artinya setiap gerak, tingkah laku, kebiasaan, pola interaksi, *gesture* tubuh merupakan bentuk komunikasi yang selalu melekat.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *comunicatus* atau *comunicatio* atau *comunicare* yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Menurut Riswandi (2009: 1) dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus besar bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan.

Menurut Webster dalam Riswandi (2009: 4) komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku. Menurut Rohim, (2009: 8) komunikasi adalah:

Penyampaian pengertian antar individu, dikatakannya semua manusia dilandasi semua kapasitas untuk menyampaikan maksud, hasrat, perasaan, pengetahuan dan pengalaman dari orang yang satu kepada orang yang lain. Pada pokoknya komunikasi adalah pusat minat dan situasi perilaku dimana suatu sumber menyampaikan pesan kepada seorang penerima dengan berupaya mempengaruhi perilaku penerimaan tersebut.

Menurut Mulyana dalam Rohim (2009: 9) komunikasi adalah proses dimana suatu ide di alihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Dijelaskan bahwa *International Communication Association* (ICA) menetapkan terdapat delapan Ilmu Komunikasi adalah sebagai berikut:

1. *Information Sistem* (Sistem Informasi).
Mempelajari pengolahan, pemrosesan, penyampaian informasi secara mekanistik dan matematis.
2. *Interpersonal Communication* (Komunikasi Antar pribadi).
Mempelajari hubungan antar pribadi, komunikasi verbal dan non-verbal serta komunikasi kelompok.
3. *Mass Communication* (Komunikasi Massa).
Mengkaji mengenai media massa, pesan dan efek yang ditimbulkan.
4. *Political Communication* (Komunikasi Politik).
Menelaah proses penyampaian pesan yang mempunyai konsekuensi terhadap sistem politik.
5. *Organizational Communication* (Komunikasi Organisasi).
Mempelajari gejala komunikasi dalam organisasi dan manajemen.
6. *Intercultural Communication* (Komunikasi Lintas Budaya).
Mempelajari proses pertemuan antar budaya dari segi komunikasi.
7. *Instructional Communication* (Komunikasi Pembelajaran).
Mendalami komunikasi dalam proses pendidikan dan penerapan teknologi komunikasi dan informasi.
8. *Health Communication* (Komunikasi Kesehatan).
Menelaah komunikasi dalam penyuluhan kesehatan masyarakat.

Dari kedelapan spesialisasi tersebut, dapat disimpulkan betapa luasnya kajian bidang komunikasi dan penulis menggunakan ilmu komunikasi antar

pribadi. Tankard dalam Wiryanto (2004: 5) mengatakan bahwa komunikasi sebagai kombinasi *skill, science, and art*.

Jadi dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Komunikasi adalah pola interaksi yang sangat mendasar bagi kehidupan manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa lepas atau tidak bisa tanpa keberadaan orang lain. Komunikasi mempunyai ciri khas, yaitu setiap gerak, tingkah laku, kebiasaan, interaksi, hingga bahasa tubuh merupakan ciri komunikasi. Setiap individu melakukan komunikasi mempunyai tujuan atau maksud untuk mempengaruhi orang lain dengan persamaan sudut pandang dari komunikator.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau disebut juga dengan komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya.

Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan.

Menurut Purwanto (2006: 21), Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu

masyarakat maupun organisasi (bisnis dan nonbisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, paling tidak ada empat hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih.
- b. Menggunakan media tertentu.
- c. Bahasa yang digunakan bersifat informal (tidak baku).
- d. Tujuan yang ingin dicapai dapat bersifat personal (pribadi).

Komunikasi antar pribadi lebih efektif berlangsung jika berjalan secara dialogis, yaitu antara dua orang saling menyampaikan dan memberi pesan secara timbal balik. Dengan komunikasi dialogis, berarti terjadi interaksi yang hidup karena masing-masing dapat berfungsi secara bersama, baik sebagai pendengar maupun pembicara. Keduanya memasukkan pesan dan informasi, keduanya saling memberi dan menerima. Kemungkinan munculnya pengertian bersama (*mutual understanding*) dan empati lebih besar karena keduanya saling berada berdekatan, bisa melihat mimik muka, tatapan mata, serta bahasa tubuh. Karena kedekatan ini, juga terjadi empati dan rasa saling menghormati, bukan karena perbedaan ekonomi, melainkan masing-masing adalah manusia yang tampak dihadapan mata.

Berkomunikasi antar pribadi, atau secara ringkas berkomunikasi, merupakan keharusan bagi manusia. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan dengan sesamanya.

Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan sesamanya.

Komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya, dan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Menurut *Bittner* dalam Wiryanto (2004: 33), menerangkan bahwa komunikasi antar pribadi berlangsung apabila pengirim menyampaikan informasi berupa kata-kata kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia. Komunikasi antar pribadi sebagai pertemuan antara dua, tiga orang, atau lebih yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur.

Trenholm dan Jense dalam Wiryanto (2004: 33), mendefinisikan komunikasi antar pribadi sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Bahwa komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi.

Ciri komunikasi antar pribadi sebagai berikut :

1. Arus pesan cenderung dua arah;
2. Konteks komunikasi dua arah;
3. Tingkat umpan balik sangat tinggi.
4. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas, terutama selektivitas keterpaan tinggi.

Menurut *Harold Lasswell* dalam Riswandi (2009: 81) terdapat banyak komponen dalam komunikasi antar pribadi, komponen tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengirim dan penerima
Komunikasi antar pribadi (KAP) paling tidak melibatkan dua orang. Istilah pengirim-penerima digunakan untuk menekankan bahwa fungsi pengirim dan penerima ini dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam KAP. Hal ini menegaskan bahwa, pertama; proses KAP tidak terjadi pada diri sendiri. Kedua; KAP berkaitan dengan manusia. Ketiga; KAP terjadi di antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang.
- b. *Encoding-decoding*
Encoding adalah tindakan menghasilkan pesan. Artinya pesan-pesan yang akan disampaikan di rangkai terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata. *Decoding* adalah tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima.
- c. Pesan
Dalam KAP, pesan-pesan bisa berbentuk verbal atau non-verbal atau gabungan antara verbal dan non-verbal.
- d. Saluran
Dalam KAP, para pelaku bertemu secara tatap muka.
- e. Gangguan
Dalam KAP gangguan mencakup tiga hal, yaitu:
 - 1) Gangguan fisik, seperti kegaduhan.
 - 2) Gangguan psikologis, seperti emosi, sikap, nilai, atau status peserta.
 - 3) Gangguan *semantic*, terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan seringkali memiliki makna ganda, sehingga penerima gagal menangkap maksud si pengirim.
- f. Umpan balik
Umpan balik memainkan peran sangat penting dalam proses KAP, karena pengirim dan penerima pesan secara terus menerus dan secara bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara, baik verbal (dengan pertanyaan) maupun non-verbal (senyuman, anggukan). Umpan balik ini bisa positif, netral, atau negatif.
- g. Konteks
Ada tiga dimensi konteks dalam proses KAP, yaitu ;
 - 1) Dimensi fisik, yaitu tempat di mana komunikasi berlangsung.
 - 2) Dimensi sosial psikologis, mencakup misalnya status hubungan diantara orang-orang yang terlibat komunikasi.
 - 3) Dimensi temporal, adanya suatu pesan khusus yang sesuai dengan rangkaian peristiwa komunikasi.

1. Efektivitas

Menurut Stoner dalam Siswandoko (2011: 196) menjelaskan bahwa efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun di

luar perusahaan, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan perusahaan dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.

Menurut Keban (2004: 140) mengatakan bahwa suatu perusahaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan perusahaan atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai-nilai yang disepakati bersama antara para *stakeholders* dari organisasi yang bersangkutan.

Komunikasi adalah proses pertukaran pesan dan pembuatan makna. Orang-orang tau akan dapat dapat menangkap makna suatu pesan yang persis sama. Jadi komunikasi yang efektif sangat tergantung dari kemampuan kita memahami makna pesan pada saat proses interaksi (pertukaran pesan). Dengan kata lain, komunikasi yang efektif dapat mengurangi kesalahpahaman terhadap makna pesan yang diterima maupun disampaikan. Meskipun kita tak dapat menangkap makna pesan yang betul-betul sama dengan orang lain, bukan berarti komunikasi yang efektif tak dapat dilakukan, hanya saja sulit dilakukan dan tidak sempurna.

2. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito dalam Suranto (2011: 82-84) mengemukakan efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Lima kualitas umum tersebut yaitu, keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

a. Keterbukaan (*openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang yang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan mengungkapkan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih dari pada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata saya (kata ganti orang pertama tunggal).

b. Empati (*empathy*)

Empati sebagai “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain

itu, melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, dipihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada dikapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

c. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan sikap (1) deskriptif, bukan evaluative, (2) spontan, bukan strategik, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

d. Sikap Positif (*positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka

sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang lain yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. Kesetaraan (*equality*)

Dalam situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis dari yang lain. Tidak pernah ada orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain.

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Komunikasi interpersonal yang efektif menjadi keinginan semua orang, serta pihak-pihak yang terlibat di dalamnya memperoleh manfaat sesuai yang diinginkan. Karakteristik komunikasi interpersonal ini diharapkan dapat mempermudah pengukuran efektif atau tidaknya komunikasi interpersonal yang dilakukan *front desk* dalam meningkatkan pemahaman kepuasan pelanggan di Sumatera Eye Center.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal terdapat faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal agar komunikasi ini berjalan lancar, yaitu seperti sikap percaya. Faktor ini sangat dominan dalam mempengaruhi komunikasi interpersonal yang dapat menumbuhkan sejauh mana seseorang percaya pada orang lain dan dipengaruhi dengan adanya faktor personal dan situasional.

Sikap percaya dapat berkembang apabila dalam setiap berlangsungnya komunikasi, komunikator dan komunikan sama-sama bersikap jujur. Sikap ini dapat dibentuk dengan adanya komunikasi yang mendalam. Sikap percaya juga dapat dibentuk melalui penerimaan, empati dan kejujuran, dengan demikian hubungan antar pribadi dapat berlangsung seperti yang diharapkan. Sebaliknya, apabila seseorang tidak bersikap menerima maka hubungan antar pribadi tidak akan berlangsung baik.

Rakhmat (2005: 86) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah:

- a. Persepsi Interpersonal
Persepsi interpersonal adalah pengalaman tentang manusia, perasaan atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menyampaikan pesan.
- b. Konsep Diri
Konsep diri adalah pandangan seseorang dalam perasaannya tentang dirinya, konsep diri sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal
- c. Atraksi Interpersonal
Atraksi interpersonal adalah suatu kesukaan pada orang lain, sikap positif, daya tarik yang dapat membesarkan kecenderungan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain.
- d. Hubungan Interpersonal
Setiap melakukan komunikasi bukan hanya menyampaikan isi pesan tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal.

Menurut Lunandi (1994: 85) ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. **Citra Diri (*Self Image*)**
Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.
2. **Citra Pihak Lain (*The Image of The Others*)**
Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.
3. **Lingkungan Fisik**
Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.
4. **Lingkungan Sosial**
Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.
5. **Kondisi**
Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.
6. **Bahasa Badan**
Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan.

C. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang biasa digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis ke pihak lain melalui tulisan maupun lisan. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang

menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Mulyana, 2005: 164). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Komunikasi verbal berarti komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol verbal bahasa merupakan pencapaian manusia yang paling impresif.

Kejelasan dalam berbicara merupakan hal yang paling penting dalam proses komunikasi antara komunikator dan komunikan. Dalam penelitian ini, *front desk* diharuskan memiliki tutur bahasa yang halus dan tertata agar penyampaian informasi yang dilakukan *front desk* kepada pasien dapat berjalan dengan baik dan dapat dipahami dengan jelas.

D. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan non verbal atau disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Dengan komunikasi nonverbal, orang dapat mengekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh, gerakan isyarat, dan lain-lain. Tiap-tiap gerakan tubuh yang dibuat dapat menyatakan asal, sikap, kesehatan, atau bahkan keadaan psikologis seseorang.

Meskipun komunikasi verbal dan nonverbal berbeda dalam banyak hal, namun kedua bentuk komunikasi itu sering kali bekerja sama atau dengan kata lain komunikasi nonverbal ini mempunyai fungsi tertentu dalam komunikasi verbal. Fungsi utama komunikasi nonverbal adalah sebagai pengulang terhadap yang dikatakan secara verbal, sebagai pelengkap pesan verbal, sebagai pengganti yang dapat mewakili.

Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam Mulyana (2012: 343) mengatakan :

komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima, jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan, kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain.

Effendy (2005: 148) mendefinisikan komunikasi nonverbal sebagai penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap, kontak mata, ekspresi muka kedekatan jarak, dan sentuhan.

Ada beberapa jenis komunikasi nonverbal menurut Ducan dalam Rakhmat (2012: 285-287), yaitu sebagai berikut:

a. Pesan Kinesik

Yaitu menggunakan gerakan tubuh yang berarti – terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.

- 1) Pesan fasial menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad.
- 2) Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna.
- 3) Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan. Mehrabian dalam Rahmat (2004: 290) menyebutkan tiga makna yang dapat

disampaikan postur : *immediacy*, *power*, dan *responsiveness*. *Immediacy* adalah ungkapan kesukaan atau ketidaksukaan terhadap individu yang lain. *Power* mengungkapkan status yang tinggi pada diri komunikator. Individu mengkomunikasikan *responsiveness* bila ia bereaksi secara emosional pada lingkungan, secara positif dan negatif.

b. Pesan paralinguistik

Paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan dengan cara yang berbeda. Pesan paralinguistik terdiri dari nada, kualitas suara, volume, kecepatan, dan ritme. Nada dapat mengungkapkan gairah, ketakutan, kesedihan, kesungguhan, atau kasih sayang. Kualitas suara menunjukkan “penuh” atau “tipisnya” suara. Volume menunjukkan tinggi-rendah suara.

E. Pengertian dan Fungsi *Front Desk*

Front desk adalah cerminan sebuah perusahaan, selain bertugas sebagai penerima atau perantara pelayanan tamu, *front desk* juga menjadi pusat informasi tentang seluk beluk perusahaan. Untuk menjadi seorang *front desk* tidaklah mudah, dalam situasi apapun seorang *front desk* dituntut untuk tetap ramah, ceria, dan berwawasan tinggi.

Adapun fungsi utama seorang *front desk* yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu
2. Memberikan informasi tentang rumah sakit.
3. Melaporkan status dan jadwal dokter yang terkini

4. Mendata pasien berobat
5. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu
6. Menyelesaikan keluhan tamu

Dan adapun tugas-tugas wajib yang dilakukan seorang *front desk*:

1. Menerima pelanggan. Dalam menerima pelanggan, *front desk* harus cekatan dan ramah, jadi sesaat setelah pelanggan menghampiri meja, *front desk* setidaknya mengucapkan salam dan menanyakan keperluan pelanggan tersebut. Segala macam jenis pelanggan, *front desk* harus tetap melayaninya dengan senyum dan menjaga diri agar tidak terbawa emosi.
2. Mengarahkan pelanggan. Apabila pelanggan telah menyampaikan apa bagian/kepada siapa dia ingin bertemu, *front desk* berkewajiban memberikan instruktur atau arahan agar pelanggan tidak tersesat saat ingin bertemu orang tersebut. Gunakan kata-kata yang lugas dan tidak ambigu saat memberi arahan.
3. Menghentikan pelanggan yang masuk tanpa ijin, selain menjadi sosok yang lembut terkadang seorang *front desk* juga memerlukan ketegasan karena tidak semua pelanggan yang hadir memiliki sifat yang baik/sopan. Dengan cara yang halus, *front desk* harus dapat mengatasi pelanggan tersebut.
4. Sumber informasi *contact person* tiap bagian. *Front desk* tidak berkewajiban menghafal semua *contact person* perusahaan, tetapi dia harus memiliki catatan data dan CP karyawannya.

D. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Deks*

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut Tambunan (2008: 79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Sedangkan menurut Adrinal Tanjung dan Bambang Subagjo (2012: 18), terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu:

- a. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional;
- b. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan
- c. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

Dalam penelitian yang berjudul “Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal *Front Desk* Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan” ini penulis akan memaparkan beberapa SOP *front desk* yang ada di rumah sakit Sumatera *Eye Center* Medan, yaitu:

1. *Front desk* harus menyambut pasien dengan berdiri dan sapaan seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore atau selamat malam dengan ramah dan senyum.
2. *Front desk* harus menanyakan “ada yang bisa kami bantu?” terlebih dahulu sebelum pasien mengatakan keluhannya.

3. Setelah pasien mengatakan keluhannya, *front desk* juga harus bertanya kepada pasien, apakah pasien tersebut sudah pernah berobat ke rumah sakit Sumatera *Eye Center* ini atau ia datang sebagai pasien baru.
4. Jika sebagai pasien baru, maka *front desk* harus mendaftarkan pasien tersebut sebagai pasien baru dan meminta KTP (kartu Tanda Penduduk) pasien untuk pengisian identitas. Jika pasien adalah seorang anak yang belum memiliki KTP, maka orang tua pasien lah yang dapat membantu *front desks* dalam pengisian identitas anak tersebut.
5. Jika sebagai pasien lama, *front desk* harus meminta kartu khusus pasien dari Sumatera *Eye Center*, kemudian mengambil map data yang telah tersimpan di Sumatera *Eye Center*. Jika pasien tidak membawa kartu tersebut, pasien bisa menyebutkan nama dan alamat pasien agar *front desk* dapat mencari data pasien tersebut di dalam komputer.
6. *Front desk* harus menanyakan kepada pasien dokter mana yang diinginkan pasien. *Front desk* juga dapat merekomendasikan salah satu dokter sesuai dengan spesialisasinya.
7. *Front desk* dapat mempersilahkan pasien duduk untuk menunggu sampai namanya dipanggil. *Front desk* harus memberikan tanda kepada pasien yang menggunakan kursi roda ataupun yang sulit berjalan.
8. *Front desk* harus melanjutkan kelengkapan data pasien dalam map data, seperti *sticker* nama dan nomor pasien, tanggal pendaftaran, dan meletakkan kartu tanda dokter yang menangani pasien tersebut.
9. *Front desk* harus menginput data pasien tersebut ke dalam komputer agar pasien terdaftar sebagai pasien yang sedang berobat.

10. *Front desk* dapat memberikan data yang telah diinput kepada petugas refraksi untuk pemeriksaan lebih lanjut.

11. *Front desk* harus selalu bersedia mengatasi apapun pertanyaan ataupun keluhan pasien dengan ramah dan tersenyum.

Front desk rumah sakit Sumatera Eye Center juga memiliki beberapa tugas yang harus dikerjakan, yaitu :

a. Tugas Pokok

1. Memberikan pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang bermutu tinggi dengan memperhatikan perundangan dan etika profesi yang berlaku.
2. Mengelola rekam medis dan informasi kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan medis, administrasi dan kebutuhan informasi kesehatan sebagai bahan pengambilan keputusan di bidang kesehatan.

b. Uraian tugas

1. Meregistrasi atas semua kunjungan yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan (registrasi pendaftaran pasien).
2. Memberikan nomor rekam medis secara berurutan dan sistematis berdasarkan system yang digunakan (penomoran seri, unit, seri unit).
3. Menulis identitas pasien sesuai dengan tanda pengenal.
4. Membuat indeks pasien (kartu atau media lainnya).
5. Menganalisis rekam medis secara kuantitatif dengan tepat meliputi :
 - a. Kebenaran identifikasi
 - b. Adanya laporan-laporan yang penting
 - c. Autentikasi

- d. Pendokumentasian yang baik
6. Menyimpan / menjajarkan rekam medis berdasarkan system yang digunakan (*Straight Numerical, /Middle Digit dan Terminal Digit Filing System*).
 7. Mengambil kembali (*retrieval*) dengan cepat rekam medis yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan asuhan pasien dan berbagai kebutuhan lainnya.
 8. Mempersiapkan laporan untuk badan akreditasi, lisensi dan sertifikasi dalam memenuhi standar akreditasi dan kebijakan yang terkait dengan Perkam Medis.
 9. Menggunakan aplikasi komputer untuk pengumpulan, pengelolaan dan penyajian informasi kesehatan.
 10. Melaksanakan komunikasi efektif dengan semua tingkat.
 11. Mengidentifikasi kebutuhan informasi bagi pelanggan baik internal dan eksternal.
 12. Memfasilitasi pelepasan informasi kesehatan kepada pasien maupun pihak ketiga.
 13. Menyiapkan informasi pasien kepada pihak yang berhak.
 14. Melaksanakan kebijakan dan prosedur akses dalam pelepasan

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya, melalui pengumpulan data. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi yang akan diteliti, namun yang lebih ditekankan adalah kedalaman (kualitas data) bukan banyaknya (kuantitas) data. Kriyantono (2006: 58).

Menurut Nawawi dalam Creswell (2010: 67), metode deskriptif ialah pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan suatu subjek dan objek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya..

Menurut Sugiyono (2014: 9) Metode penelitian Kualitatif sering disebut Metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang dikumpulkan dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Penelitian kualitatif ini membuat peneliti mendapatkan data yang lengkap, pasti, lebih mendalam, lebih tuntas, bermakna dan memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga tujuan dari penelitian ini dapat tercapai.

B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Menurut Arikunto (2006: 129) sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif sampel sumber data dipilih, dan mengutamakan perspektif *emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana mereka memandang dan menafsirkan dunia dari pendiriannya. Peneliti tidak bisa memaksakan kehendaknya untuk mendapatkan data yang diinginkan.

Sumber data yang diperoleh dibagi menjadi dua tipe yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui instrument penelitian berbentuk pedoman wawancara yaitu suatu alat pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi guna mendapatkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan
- b. Data sekunder, yaitu data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelitian kepustakaan diteiti.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik data adalah cara yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara

Metode wawancara merupakan pertemuan dua orang dimana seorang peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan Creswell (2010: 267). Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara mendalam dengan pasien rumah sakit Sumatera *Eye Center* secara langsung. Wawancara dilakukan untuk mengetahui aktivitas-aktivitas (komunikasi interpersonal secara verbal dan nonverbal) yang dilakukan subjek penelitian yaitu *front desk* dan pasien Sumatera *Eye Center*. Peneliti dapat mengetahui dengan cara bertanya tentang aktivitas-aktivitas tersebut. Peneliti juga mendapatkan ide-ide dari informan penelitian, opini, perilaku, dan motivasi mereka dengan berbicara dan bertanya.

Peneliti melakukan wawancara semistruktur pada penelitian ini. Pada saat wawancara peneliti mempersiapkan pedoman wawancara dan mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi dan kondisi sehingga mendapatkan data yang lebih lengkap.

b. Observasi

Observasi diartikan sebagai kegiatan dimana seseorang peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu dilokasi penelitian (Creswell, 2010: 276). Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013: 145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah melalui interaksi (perilaku)

dan percakapan (*conversation*). Artinya selain perilaku nonverbal juga mencakup perilaku verbal dari subjek penelitian.

Hal-hal yang diamati dari *front desk* dan pasien yang menjadi subjek penelitian mencakup:

- a) Kegiatan-kegiatan yang dilakukan.
- b) Bahasa yang digunakan formal atau informal.
- c) Gerakan tubuh dan ekspresi wajah yang diperlihatkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non-partisipan. “Observasi non-partisipan merupakan metode observasi di mana periset hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diriset, baik kehadirannya diketahui atau tidak” (Kriyantono, 2008: 112)

Beberapa hal yang diobservasi peneliti pada saat di lapangan adalah :

1. *Front desk* saat menjalankan standar oprasional prosedur mulai dari menerima pasien sampai mempersilahkan pasien duduk sembari menunggu untuk pemeriksaan selanjutnya.
2. Bahasa (formal dan informal) yang digunakan *front desk* dan pasien ketika berinteraksi.
3. Komunikasi verbal dan nonverbal pasien saat *front desk* melakukan standar oprasional prosedur kepada pasien.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi suatu tehnik dimana data diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada pada benda tertulis seperti buku-buku, makalah, buletin dan sebagainya. Metode dokumentasi ini penulis gunakan untuk mendapatkan data

profil Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* dan dokumentasi berupa foto dan video pada saat wawancara.

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sukardi (2012: 256) mengemukakan bahwa instrument penelitian berguna untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti saat melakukan pengumpulan informasi di lapangan. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi, kamera *handphone* untuk metode observasi serta pedoman wawancara untuk metode wawancara.

Penelitian ini dilaksanakan Di RS Eye Center yang beralamat di Jl. Iskandar No. 278-280, Petisah Tengah Kota Medan, Sumatera Utara dan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai April 2018.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pasien rumah sakit Sumatera *Eye Center*.

D. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul melalui teknik pengumpulan data di atas kemudian dianalisis melalui teknik analisis data. Penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersama dengan pengumpulan data.

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain” (Sugiyono, 2014: 89).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam

Sugiyono (2014: 89) dilakukan secara interaktif melalui proses *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan).

1. Reduksi data (*data reduction*)

“Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari temadan polanya” (sugiyono, 2014: 92). Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, sebab data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks dan rumit. Mereduksi data setiap peneliti dihadapkan pada satu tujuan akhir penelitian yaitu temuan baru.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi maka kemudian data disajikan. “Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori” (Sugiyono, 2014: 95). Peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif dengan struktur yang sistematis yang tersusun dalam beberapa bagian. Peneliti selanjutnya melakukan analisis secara mendalam untuk menemukan hubungan interaktif antara bagian-bagian tersebut.

Pada langkah ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Peneliti melakukan verifikasi karena seperti kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang dikemukakan peneliti pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan sesuai dengan teori yang diuraikan pada bab dua, dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

Peneliti juga masih tetap terbuka untuk menerima masukan data, walaupun data tersebut adalah data yang kuat atau berbobot dengan data yang lemah atau menyimpang jauh dari penelitian. Penarikan kesimpulan penelitian ini diharapkan merupakan temuan baru yang belum ada. Temuan tersebut berupa hubungan kausal atau interaktif, bisa juga berupa hipotesis atau teori.

E. Pengujian Kredibilitas Data

Pengujian kredibilitas disebut juga dengan pengujian keabsahan. Pengujian keabsahan dapat dilakukan melalui uji validasi dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsisten dan stabilitas data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan cara meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi.

a. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak sehingga dapat memberikan data yang akurat tentang apa yang diamati. Untuk meningkatkan ketekunan, peneliti membaca berbagai referensi literatur terkait dengan penelitian. Dengan membaca literatur ini, maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu dapat dipercaya/tidak.

b. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2014: 125) triangulasi diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber yaitu *front desk* dan pasien. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan, pagi, siang, dan sore hari.

c. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu rekam, rekaman wawancara, kamera dan foto. Hal ini diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan peneliti. Data-data yang telah dikemukakan perlu dilengkapi dengan dokumentasi berupa foto dan video ketika *front desk* memberikan informasi sehingga data lebih dapat dipercaya.

d. *Member check* (pengecekan anggota)

“*Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data” (Sugiyono, 2014: 129). Peneliti telah menunjukkan data-data yang telah ditemukan kepada beberapa pemberi data yaitu pasien Sumatera *Eye Center*.

Data-data yang telah ditemukan disepakati oleh beberapa pemberi data berarti data tersebut kredibel atau dapat dipercaya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Sumatera Eye Center

Berdirinya suatu perusahaan tidak terlepas dari maksud dan tujuan yang hendak dicapai perusahaan tersebut. Tujuan perusahaan, yaitu suatu unit kegiatan yang menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan maksud untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sumatera Eye Center Medan (SMEC) berdiri sejak tanggal 14 September 2005 sesuai dengan izin dari Dinas Kesehatan Kota Medan No. 445/9277/05 dan diresmikan oleh Bapak Walikota Medan pada tanggal 04 Maret 2006. Adapun para dokter yang berpraktek di Sumatera Eye Center Medan merupakan para dokter yang berpraktek di Gleni Eye Center ditambah dengan dokter – dokter spesialis mata lainnya yang berasal dari luar kota Medan.

Keberadaan Sumatera Eye Center ini merupakan jawaban dari tuntunan terhadap permasalahan dan tanggung jawab publik pada kesehatan mata yang dapat mengakomodir berbagai permasalahan dibidang kesehatan mata dan turut berperan aktif dalam pembangunan di Propinsi Sumatera Utara, khususnya di Kota Medan. Hal ini juga sejalan dengan UU No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan yang menyatakan bahwa upaya pembangunan Nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Kesehatan indra penglihatan merupakan syarat penting untuk meningkatkan kualitas sumber

daya manusia dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, dalam rangka mewujudkan manusia di Indonesia yang cerdas, produktif, maju, mandiri dan sejahtera lahir batin.

Agar dapat berhasil menjelajahi masa depan berikut dengan segala ketidakpastiannya, Sumatera Eye Center Medan memerlukan visi yang akan memberinya tujuan, acuan dan arah dalam menyalurkan segala aktifitas usahanya.

Sumatera *Eye Center* merupakan pusat layanan kesehatan mata pertama dan satu-satunya dengan dua konsep layanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi kesehatan mata sesuai standar. Jasa-jasa kesehatan mata tersebut antara lain:

- a. Pengobatan pasien penderita katarak
- b. Pemeriksaan ketajaman penglihatan
- c. Pengobatan terhadap ketergantungan pengguna kacamata
- d. Pengobatan penyakit *diabetes mellitus* melalui tindakan laser pada retina
- e. Pengobatan terhadap berkurangnya ketajaman penglihatan.

Selain hal di atas, perusahaan juga menyediakan jasa operasi mata untuk beberapa metode pengobatan. Hingga saat ini, telah banyak tindakan operasi mata yang dilakukan oleh perusahaan. Salah satu operasi yang dilakukan oleh Sumatera *Eye Center* adalah operasi untuk penderita mata katarak. Operasi dilakukan dengan peralatan medis yang mutakhir dan tidak memerlukan waktu yang lama, sehingga pasien hanya membutuhkan perawatan rutin pasca operasi tanpa perlu untuk mendapat perawatan inap.

Kesuksesan dan reputasi RS Sumatera *Eye Center* telah menyebar ke berbagai daerah di luar Medan. Sejak peresmiannya di tahun 2014, Sumatera *Eye*

Center telah memiliki berbagai cabang di kota besar di Indonesia seperti Balikpapan, Pekanbaru, Kabanjahe, Samarinda, Jakarta, Manado dan Malang. Pelayanan Sumatera *Eye Center* yang bersifat *costumer experience* ini diharapkan bisa memenuhi visi mereka sebagai pelayanan kesehatan mata lokal yang bisa disejajarkan dengan institusi sejenis di luar negeri(www.rsmatasmec.com).

2. Visi dan Misi Sumatera *Eye Center*

- Visi

Menjadi pusat pelayanan kesehatan mata terdepan, modern, dan profesional di Indonesia sehingga mampu bersaing dengan institusi sejenis di luar negeri.

- Misi

Melakukan pelayanan kesehatan mata yang berkualitas dengan peralatan medik yang berkualifikasi canggih serta sumber daya manusia yang kompeten dan profesional.

Melakukan pelayanan kesehatan mata yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan pasien dengan biaya yang terjangkau dan dikelola dengan pola manajemen yang menerapkan peningkatan kualitas yang berkelanjutan pada setiap unsur pelayanan.

3. Logo Sumatera *Eye Center*



Gambar 1: Logo rumah sakit khusus mata SMEC

4. Struktur Organisasi

Pengorganisasian adalah suatu aktivitas yang menghasilkan suatu struktur organisasi. Organisasi adalah sarana untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh orang – orang yang bekerja didalamnya. Struktur adalah susunan dari suatu bidang pekerjaan yang akan diduduki sesuai dengan keahlian masing – masing. Jadi struktur organisasi adalah susunan, fungsi departemen, dan posisi mereka dalam organisasi serta hubungan antara bagian – bagian yang satu dengan yang lainnya sehingga dapat tercipta suatu tim kerja yang baik dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan.

Wewenang dari puncak pimpinan dilimpahkan sepenuhnya kepada bawahannya dalam bidang pekerjaan sepanjang yang menyangkut bidang kerjanya. Sumatera Eye Center Medan dipimpin oleh seorang Direktur yang membawahi beberapa kepala bagian yang terdiri dari :

1. Kepala bidang komite keperawatan
2. Kepala bidang komite medik
3. Kepala bidang pemeriksaan internal
5. Kepala bidang medis
6. Kepala bidang bagian umum dan keuangan
7. Kepala bidang keperawatan
8. Kepala kelompok staf medis

5. Uraian Tugas

Adapun uraian tugas dari Sumatera Eye Center Medan adalah :

1. Direktur

Fungsi – fungsi dari direktur, antara lain :

- a. Mengambil keputusan dalam menetapkan kebijakan dan pengendalian kegiatan perusahaan
 - b. Menyetujui dan menolak pengangkatan dan pemberhentian setiap bagian dalam penambahan tenaga kerja
 - c. Memelihara dan meningkatkan motivasi kerja karyawan
 - d. Mengadakan perencanaan tentang keadaan perusahaan dimasa yang akan datang
 - e. Menyetujui dan memberikan pengesahan atas pembelian alat inventaris perusahaan
 - f. Mengkoordinasi pelaksanaan tugas setiap bagian serta menerima laporan tertulis dari setiap bagian tersebut.
2. Direktur Perencanaan dan Pengembangan

Fungsi – fungsi dari direktur perencanaan dan pengembangan, antara lain :

- a. Melakukan pengawasan atas setiap bagian yang berkaitan dengan pelaksanaan dan pengembangan perusahaan
 - b. Mengambil keputusan dalam menjalankan strategi pemasaran dengan mengumpulkan data – data dan berkomunikasi dengan direktur utama
 - c. Mengadakan pengawasan terhadap aktivitas kompetitor yang dapat mempengaruhi pemasaran dan mengambil langkah – langkah sepenuhnya
 - d. Membantu direktur utama dalam menjalankan tugasnya.
3. Direktur Keuangan

Fungsi – fungsi dari direktur keuangan, antara lain:

- a. Mengkoordinasi kegiatan penyusunan (*budget*) tahunan perusahaan sampai saat pengesahan untuk disampaikan kepada direktur utama

- b. Membina serta menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan yang teratur
 - c. Mengkoordinasi kelancaran semua penerimaan dan pengeluaran kas
 - d. Menetapkan sumber pendapatan dan pembiayaan perusahaan
 - e. Menyiapkan laporan biaya proyek dan laporan keuangan secara keseluruhan
 - f. Memberikan pengarahan dan memotivasi karyawan agar bekerja lebih giat guna untuk pencapaian tujuan perusahaan
 - g. Dalam melaksanakan tugasnya, berhak mendelegasikan wewenangnya dan meminta pertanggungjawaban dari kepala bagian administrasi dan keuangan, bagian kasir dan kepala bagian umum dan personalia.
4. Bagian Oprasional
- Fungsi – fungsi dari oprasional, antara lain :
- a. Bertanggungjawab penuh atas kegiatan oprasional perusahaan secara langsung
 - b. Bertanggungjawab melaksanakan wewenang yang telah didelegasikan oleh atasan demi kepentingan perusahaan.
5. Bagian Pendistribusian
- Fungsi – fungsi dari pendistribusian, antara lain :
- a. Bertanggungjawab terhadap barang yang didistribusikan kepada konsumen
 - b. Memeriksa kembali barang yang akan didistribusikan apakah sesuai dengan yang diharapkan konsumen
 - c. Bertanggungjawab terhadap keamanan dan menjaga setiap fisik barang akan tetap utuh apabila sampai kepada konsumen.

6. Bagian Administasi dan Keuangan

Fungsi – fungsi dari bagian administrasi dan keuangan, antara lain:

- a. Melakukan verifikasi atau pengecekan ulang atas semua bukti – bukti kas, penerimaan dan pengeluaran kas
- b. Melakukan verifikasi atas semua bukti penjualan tunai, faktur penjualan tunai dan nota pembelian barang serta bukti pemesanan barang dari perusahaan ke konsumen
- c. Melakukan penyusunan laporan keuangan seperti neraca dan daftar laba rugi perusahaan
- d. Melakukan penelitian dan analisa keuangan perusahaan, termasuk masalah pajak

7. Bagian Umum dan Personalia

Fungsi – fungsi dari bagian umum dan personalia, antara lain:

- a. Menyediakan tenaga kerja yang berkualitas sesuai minat dan ahlinya
- b. Melaksanakan pembayaran gaji kepada karyawan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan perusahaan
- c. Mengawasi karyawan apakah telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugasnya masing - masing.

8. Bidang Medis

Fungsi – fungsi dari bagian medis, antara lain :

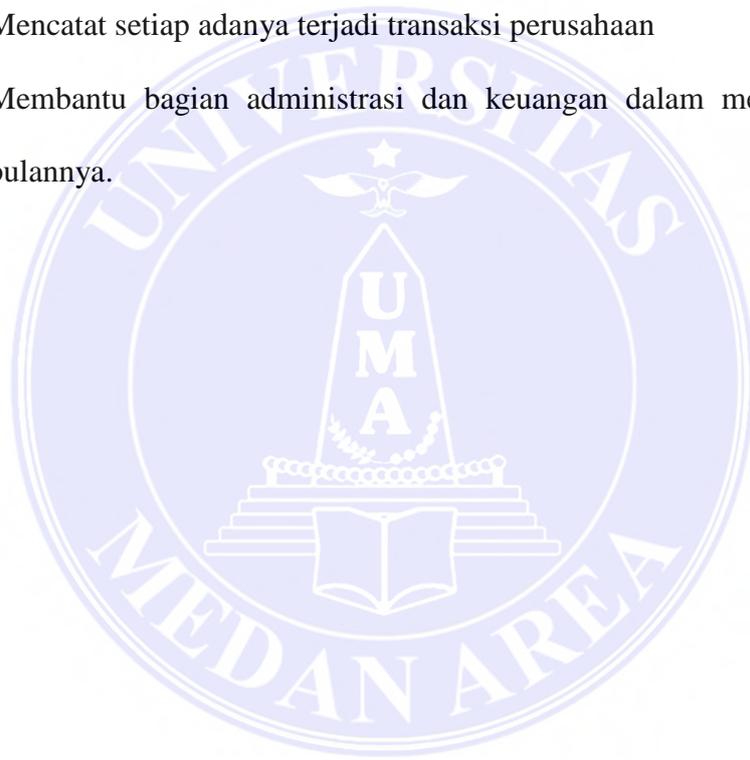
- a. Melaksanakan pembinaan etika profesi, disiplin profesi dan mutu profesi.
- b. Mengatur kewenangan profesi antar kelompok staf medis.
- c. Membantu pimpinan rumah sakit menyusun *medical staff bylaws* dan memantau pelaksanaan.

- d. Melakukan koordinasi dengan kepala bidang pelayanan dalam melaksanakan pemantauan dan pembinaan pelaksanaan tugas kelompok staf medis.
 - e. Meningkatkan program pelayanan, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan dalam bidang medis.
 - f. Memberikan laporan kegiatan kepada pimpinan rumah sakit.
9. Bagian penunjang medis
- a. Penyusunan rencana operasional dan program kerja kegiatan penunjang medis.
 - b. Pengkoordinasian penyusunan prosedur tetap standar penunjang medis.
 - c. Pengkoordinasian kegiatan penjagaan mutu penunjang medis.
 - d. Pengkoordinasian kegiatan peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga penunjang medis baik melalui pendidikan dan pelatihan maupun diskusi yang diselenggarakan di dalam/luar rumah sakit.
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh direktur.
10. Bagian unit rekam medis
- a. Menjamin validitas data untuk registrasi penyakit.
 - b. Mengembangkan dan mengimplementasikan petunjuk standar koding dan pendokumentasian.
 - c. Menjaga keamanan alur permintaan informasi kesehatan pasien.
 - d. Mengevaluasi faktor resiko dalam pendokumentasian dan kerahasiaan informasi kesehatan.
 - e. Membuat pedoman training, peraturan dan prosedur yang terkait dengan informasi pelayanan pasien.

11. Bagian kasir

Fungsi – fungsi dari bagian kasir, antara lain :

- a. Menerima uang kas dari penjualan barang
- b. Memberikan tanggal dan cap lunas pada tiap bukti penerimaan dan pengeluaran kas
- c. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran kas sesuai dengan ketentuan yang berlaku umum
- d. Mencatat setiap adanya terjadi transaksi perusahaan
- e. Membantu bagian administrasi dan keuangan dalam membuat laporan bulannya.





B. Gambaran Umum Informan

a. Informan I



Gambar 2: Informan I Fauziah Nur

Pada table 1 akan diuraikan mengenai identitas informan I Fauziah Nur

Tabel I
Identitas Informan I Fauziah Nur

Nama	FAUZIAH NUR
Usia	46 TAHUN
Tanggal Lahir	21 JULI 1972
J. Kelamin	PEREMPUAN
Agama	ISLAM
Alamat	LINGK 19 PASAR 06
Kota	MEDAN

b. Informan II



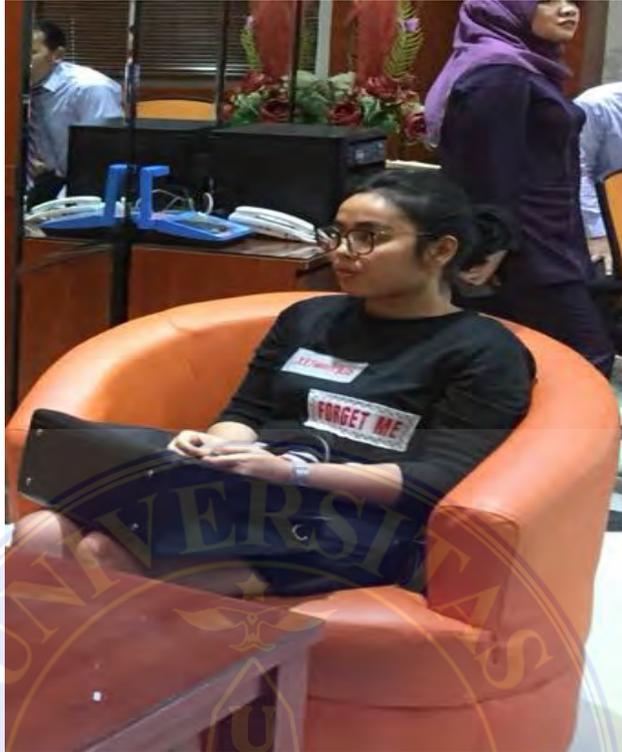
Gambar 3: Informan II Warsono

Pada table 2 diuraikan mengenai identitas informan II Warsono

Tabel II
Identitas Informan II Warsono

Nama	WARSONO
Usia	49 TAHUN
Tanggal Lahir	18 JANUARI 1969
J. Kelamin	LAKI-LAKI
Agama	ISLAM
Alamat	LINGKUNGAN 19 PASAR 06
Kota	MEDAN

c. Informan III



Gambar 4: Informan III Benny Novi

Pada table 3 akan diuraikan mengenai identitas informan III Benny Novi

Tabel 3

Identitas Informan III Benny Novi

Nama	BENNY NOVI
Usia	21 TAHUN
Tanggal Lahir	18 OKTOBER 1997
J. Kelamin	PEREMPUAN
Agama	ISLAM
Alamat	LINGKUNGAN 19 PASAR 06
Kota	MEDAN

d. Informan IV



Gambar 5: Informan IV Yusmaini

Pada tabel 4 akan diuraikan mengenai identitas informan IV Yusmaini

Tabel 4
Identitas Informan IV Yusmaini

Nama	YUSMAINI
Usia	63 TAHUN
Tanggal Lahir	14 APRIL 1955
J. Kelamin	PEREMPUAN
Agama	ISLAM
Alamat	KOMP. PONDOK SURYA BLOK III NO. 97
Kota	MEDAN

e. Informan V



Gambar 6: Informan V Silvia Suhada

Pada tabel 5 akan diuraikan mengenai identitas informan V Silvia Suhada

Tabel 5
Identitas Informan V Silvia Suhada

Nama	SILVIA SUHADA
Usia	34 TAHUN
Tanggal Lahir	10 OKTOBER 1984
J. Kelamin	PEREMPUAN
Agama	ISLAM
Alamat	KOMP. BEO INDAH II NO. 37
Kota	MEDAN

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data dilapangan melalui wawancara peneliti dengan informan penelitian. Objek penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Sumatera *Eye Center* Medan. Narasumber penelitian ini terdiri dari 5 orang.

Penelitian ini dilaksanakan Di RS Eye Center yang beralamat di Jl. Iskandar No. 278-280, Petisah Tengah Kota Medan, Sumatera Utara dan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai April 2018 pada pukul 11.00 sampai selesai.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dilapangan sesuai dengan pedoman wawancara, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Hasil Wawancara Informan I (Fauziah Nur)

Tabel 6

Jadwal penelitian informan I Fauziah Nur

No.	Hari/tanggal	Waktu	keterangan
1.	Rabu/2 Mei 2018	11.00 wib	Repport dan wawancara

Menurut Fauziah setiap Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh *front desk* telah dilakukan secara baik dalam segi verbal maupun nonverbal. Mulai dari *front desk* menyambut Fauziah dengan mengucapkan “selamat pagi/siang/sore/malam” saat Fauziah hendak menghampiri *front desk*. *Front desk* menyambut dengan berdiri sembari tersenyum ramah dan menjaga

kontak mata kepada Fauziah sehingga Fauziah merasa dihargai dan direspon kehadirannya.

Kemudian menurut Fauziah saat *front desk* berbicara kepada Fauziah, *front desk* menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti serta tetap menjaga kontak mata. Fauziah juga mendapatkan perlakuan yang menyenangkan dari *front desk* dan sejauh ini tidak ada keluhan yang di lontarkan kepada rumah sakit. Akan tetapi Fauziah juga memahami situasi dimana *front desk* bersikap datar dikarenakan banyaknya pasien yang datang ke rumah sakit Sumatera Eye Center. Dan Fauziah berpendapat bahwa penampilan *front desk* selalu rapi.

Dikarenakan Fauziah merupakan pasien lama, maka Fauziah hanya memberikan kartu member kepada *front desk* kemudian *front desk* akan mempersilahkan Fauziah untuk menunggu sampai namanya dipanggil dengan mengarahkan ke kursi tunggu dan *front desk* tidak lupa mengucapkan terima kasih sambil tersenyum. Menurut Fauziah *front desk* selalu bersikap sopan dan tidak pernah meninggikan suara ataupun memasang ekspresi marah kepada Fauziah.

Setiap Fauziah menanyakan apapun kepada *front desk* maka mereka tetap menjawab dengan semestinya, walaupun terkadang mereka menjawabnya dengan ekspresi datar tapi Fauziah dapat memahami situasi yang dialami *front desk*.

2. Hasil Wawancara Informan II (Warsono)

Tabel 7

Jadwal penelitian informan II Warsono

No.	Hari/tanggal	Waktu	keterangan
1.	Rabu/2 Mei 2018	11.30 wib	Repport dan wawancara

Menurut Warsono dalam penyambutan, *front desk* menyambut Warsono dengan baik, yaitu mengucapkan selamat pagi, siang, sore, atau malam dengan sopan dan tersenyum ramah. Setiap *front desk* bertanya kepada Warsono, *front desk* menggunakan bahasa yang cukup jelas untuk dipahami serta menyenangkan hati. Warsono juga menilai penampilan *front desk* yang cukup bersih dan rapi.

Setelah beberapa kali ke rumah sakit Sumatera *Eye Center*, Warsono selalu mendapat perlakuan yang cukup baik walaupun terkadang biasa-biasa saja. Tetapi Warsono tidak pernah mendapat perlakuan yang buruk dari *front desk* baik dalam perkataan maupun tindakan.

Setelah Warsono selesai mendaftarkan dirinya untuk berobat, *front desk* tak pernah lupa mengucapkan terima kasih dengan nada bicara yang lembut dan ramah kemudian menunjuk kearah kursi tunggu untuk mempersilahkan Warsono duduk sembari menunggu antrian. Warsono berpendapat bahwa sikap *front desk* cukup baik dan sopan.

Walaupun Warsono bukan pasien baru di rumah sakit Sumatera *Eye Center*, tetapi setiap Warsono bertanya kepada *front desk*, mereka tetap menjawab apapun pertanyaan Warsono dengan semestinya dan terkadang melontarkan senyuman. Jika Warsono menanyakan arah, maka *front desk* akan langsung mengantar Warsono ketempat tujuan atau dengan menunjukkan arah menggunakan ibu jari.

3. Hasil Wawancara Informan III (Benny Novi)

Tabel 8

Jadwal penelitian informan III Benny Novy

No.	Hari/tanggal	Waktu	keterangan
1.	Rabu/2 Mei 2018	12.00 wib	Repport dan wawancara

Benny merupakan pasien baru di Sumatera *Eye Center*. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada Benny berbeda dengan pasien yang sudah pernah mendaftar di Sumatera *Eye Center*. Akan tetapi, perlakuan dan sikap *front desk* tetap sama kepada Benny. Awalnya Benny disambut oleh *front desk* dengan mengucapkan selamat pagi, siang, sore, atau malam, dengan menunjukkan sikap tubuh yang baik, ramah dan selalu tersenyum. Tetapi Benny berpendapat tidak semua *front desk* bersikap ramah dan selalu tersenyum, ada juga yang bersifat datar. Dari segi penampilan, Benny berpendapat bahwa *front desk* memiliki penampilan yang cantik, rapih dan seragam yang digunakan juga bagus.

Pada saat Benny ingin mendaftar sebagai pasien, Benny diminta menunjukkan KTP untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan rumah sakit. *Front desk* tetap memintanya dengan ramah dan sopan. Setelah selesai pendaftaran, Benny diminta untuk memilih dokter yang ia inginkan dengan menunjukkan foto dokter yang ada di meja. Setelah itu Benny diberitahukan mengenai persyaratan serta biaya yang akan ditanggung. Setelah semua proses pendaftaran selesai, Benny dipersilahkan untuk duduk sembari menunggu namanya dipanggil dan tidak lupa *front desk* mengucapkan terima kasih.

Dari setiap perkataan *front desk*, Benny cukup memahami bahasa yang digunakan *front desk*. walaupun Benny sedikit bingung dengan banyaknya pertanyaan *front desk*. Tapi sejauh ini Benny merasa pegawainya ramah-ramah dan sopan. Menurut Benny tidak ada yang membuat Benny merasa tidak nyaman.

4. Hasil Wawancara Informan IV (Yusmaini)

Tabel 9

Jadwal penelitian informan IV Yusmaini

No.	Hari/tanggal	Waktu	keterangan
1.	Jumat/4 Mei 2018	14.00 wib	Repport dan wawancara

Yusmaini mempercayakan perawatan matanya di rumah sakit Sumatera *Eye Center* selain kualitas yang bagus, Sumatera *Eye Center* juga terkenal dengan pelayanan yang baik. Dari awal Yusmaini masuk sampai selesai perawatan, ia tidak pernah merasa kecewa. Yusmaini disambut dengan ucapan selamat pagi, siang, sore, atau malam dan sikap *front desk* yang baik, ramah serta menyenangkan hati, walaupun terkadang mereka terlihat capai dan lesu. Tapi mereka tetap memperhatikan penampilan, dengan seragam yang rapih dan juga menarik.

Yusmaini dalam waktu dekat sudah beberapa kali ke Sumatera *Eye Center*, jadi ada beberapa pegawai yang masih mengingatnya. Setiap Yusmaini datang, ia hanya tinggal menunjukkan kartu member tanpa banyak pertanyaan dari *front desk*. walaupun demikian, *front desk* juga memintanya dengan sopan dan ramah serta menerima dan mengembalikan kartu tersebut menggunakan kedua tangannya. *Front desk* tidak lupa mengucapkan terima kasih setelah selesai

mengembalikan kartu member Yusmaini, dan mempersilahkan Yusmaini untuk duduk dan menunggu antrian.

Menurut Yusmaini, *front desk* selalu bersikap ramah dan sopan serta tidak lupa untuk melontarkan senyuman. Tata cara, serta bahasa yang digunakan *front desk* juga baik walaupun Yusmaini beberapa kali menanyakan kembali apa yang sudah dikatakan *front desk* dikarenakan usianya yang sudah cukup tua. Walaupun seperti itu *front desk* tetap dengan sabar mengulang perkataannya kembali. Akan tetapi, ada saat dimana *front desk* bersikap datar, dikarenakan ramainya pasien atau masalah lain, dan Yusmaini memahami situasi tersebut. Yang terpenting, Yusmaini tidak menerima perlakuan yang tidak menyenangkan hati. Setiap Yusmaini bertanya, *front desk* juga menjawab dengan baik bahkan menanyakan kembali “apakah ada lagi yang bisa saya bantu?”. Walaupun menghadapi keluhan, mereka tetap tersenyum ramah.

5. Hasil Wawancara Informan V (Silvia Suhada)

Tabel 10

Jadwal penelitian informan V Silvia Suhada

No.	Hari/tanggal	Waktu	keterangan
1.	Senin/7 Mei 2018	11.00 wib	Repport dan wawancara

Menurut Silvia, Sumatera *Eye Center* sudah terkenal dengan kualitas yang bagus dan pelayanan yang baik. Setiap perkataan dan perlakuan yang ia terima tidak pernah mengecewakannya. Dimulai dari kata penyambutan yang selalu ia terima dengan sopan dan ramah disertai dengan senyuman oleh seluruh pegawai

front desk yang cukup menyenangkan hati silvia. Dan bahasa yang mereka gunakan juga dapat dipahami oleh silvia, serta penampilan yang cukup rapih.

Saat silvia menunjukkan kartu membernya, *front desk* dengan sopan menerima kartu tersebut dengan kedua tangannya. Dan tak lupa, *front desk* mengucapkan “terima kasih” setelah mengembalikan kartu tersebut. Kemudian Silvia dipersilakan duduk sambil diarahkan ke kursi tunggu. Silvia merasa sikap itu cukup sopan dan cara berbicaranya juga baik.

Setelah itu Silvia menanyakan beberapa pertanyaan sebelum pulang kepada *front desk*, dengan sopan dan ramah mereka menjawab pertanyaan Silvia, tapi ekspresi mereka cukup datar dan Silvia beranggapan bahwa mereka mungkin sedang lelah.

A. Pembahasan

Dalam komunikasi interpersonal, agar terjadi suatu proses komunikasi yang efektif antara komunikator (penyampai pesan) dengan komunikan (penerima pesan) haruslah mampu menciptakan suatu interaksi sebagai suatu bentuk hubungan antara kedua belah pihak untuk saling pengaruh mempengaruhi agar menghasilkan suatu persepsi yang sesuai dengan sensasi indra yang menerimanya, agar komunikan menaruh respon positif terhadap suatu pesan yang diterimanya.

Persitiwa yang sama bisa ditanggapi dengan berbeda-beda, sesuai dengan keadaan pribadi seseorang itu sendiri. Dengan demikian secara psikologis setiap orang akan mempersepsi stimuli dengan karakteristik personalnya. Dalam ilmu komunikasi apabila kita berkata tentang sesuatu, pesan akan diberi makna berlainan oleh orang yang berbeda. *Word don't mean people mean* (kata-kata tidak mempunyai makna, oranglah yang memberi makna).

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara *Front Desk Sumatera Eye Center* dengan pasien merupakan komunikasi Interpersonal yang mengandalkan komunikasi Verbal dan Non Verbal (kinesik dan paralinguistik).

1. Komunikasi Verbal

Kejelasan dalam berbicara juga merupakan hal yang paling penting dalam proses komunikasi antara komunikator dan komunikan. Dalam penelitian ini, *front desk* diharuskan memiliki tutur bahasa yang halus dan tertata agar penyampaian informasi yang dilakukan *front desk* kepada pasien dapat berjalan dengan baik dan dapat dipahami dengan jelas.

Persepsi yang disampaikan oleh masing-masing pasien terbilang cukup baik. Terdapat lima Narasumber yang memberikan tanggapan dengan nilai positif. Salah satunya terhadap komunikasi interpersonal secara verbal yang dilakukan oleh *Front Desk* mengenai cara penyambutan dengan mengucapkan salam, memberikan bantuan dengan pertanyaan dan dengan ekspresi yang menunjukkan sikap antusias *Front Desk* kepada pasien.



Gambar 7: *front desk* sedang menjelaskan secara verbal

Sikap antusias yang ditunjukkan *front desk* terlihat jelas dalam proses penyampaian yang dilakukan *front desk* ketika menyambut pasien dengan intonasi suara yang bersemangat, menunjukkan komunikasi Interpersonal yang terjadi cukup efektif. Dapat terlihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Informan I mengatakan “setiap prosedur yang dilakukan oleh *front desk* telah dilakukan secara baik, dalam segi verbal maupun nonverbal. Mulai dari menyambut pasien dengan ucapan salam yang sopan dan ramah, serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti”. Dan menurut informan II, “dalam penyambutan, *front desk* menyambut dengan baik, yaitu mengucapkan selamat pagi, siang, sore atau malam dengan sopan dan tersenyum ramah”. Menurut informan III, “*front desk* menyambut pasien dengan mengucapkan selamat pagi, siang, sore, atau malam seperti biasa dan dalam proses pendaftaran, *front desk* menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan jelas”. Informan IV mengatakan, “Sumatera Eye Center sudah terkenal dengan pelayanan yang baik. Dari awal sampai selesai perawatan, tidak pernah mengecewakan. Saya tetap disambut dengan antusias, sopan dan ramah walaupun terkadang terlihat capai dan lesu”. Sedangkan informan V berpendapat, “dari kata penyambutan sampai mempersilahkan duduk, mereka menggunakan bahasa yang mudah saya pahami dan cara berbicara mereka pun sopan dan ramah”. pada gambar, seorang *front desk* yang menyambut pasien dengan penuh antusias dan menjelaskan dengan baik sehingga pasien menanggapi hal tersebut dengan nilai yang positif.

Peneliti juga dapat melihat bahwa seorang *front desk* sangat proaktif, mereka juga kritis dan sangat tanggap terhadap kebutuhan pasien seperti langsung bertanya dan memberikan pertolongan dengan memberikan informasi yang

lengkap. Dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, informan I mengatakan, “setiap saya menanyakan apapun kepada *front desk*, mereka tetap menjawab dengan semestinya, walaupun terkadang mereka menjawab dengan ekspresi datarm tapi saya dapat memahami situasi yang dialami”. Dan informan II juga mengatakan, “setiap saya bertanya, mereka selalu menjawab saya dengan semestinya dan terkadang melontarkan senyuman”. Informan III mengatakan, “saat saya bertanya tentang jadwal dokter yang ingin saya temui, mereka dengan cepat menjawab pertanyaan saya”. Informan IV mengatakan, “karena usia saya sudah cukup tua, saya beberapa kali menanyakan kembali apa yang sudah diinformasikan oleh *front desk*. walaupun seperti itu, mereka tetap dengan sabar mengulangi perkataannya kembali. Dan setiap saya selesai bertanya, *front desk* juga menanyakan kembali apakah ada lagi yang saya ingin tanyakan”. informan V mengatakan, “sebelum saya pulang, saya menanyakan beberapa pertanyaan kepada *front desk* dan mereka menjawab semua pertanyaan saya dengan sopan dan ramah”. Respon *front desk* terhadap pertanyaan yang disampaikan pasien juga selalu baik sehingga memberikan kesan yang hangat kepada pasien yang dilayani.

2. Komunikasi Non verbal

Menurut Ducan dalam Rakhmat (2012: 285-287), komunikasi Non Verbal terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu :

a. Kinesik

Yaitu menggunakan gerakan tubuh yang berarti – terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.

1) Pesan fasial menggunakan mimik wajah untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat

menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad.



Gambar 8: Seorang *front desk* yang melakukan komunikasi (penyampaian pesan) secara kinesik (fasial).

Dalam gambar terlihat seorang *front desk* yang melakukan komunikasi dengan ekspresi wajah yang menunjukkan raut wajah tersenyum ramah kepada pasien, merupakan salah satu bentuk komunikasi yang memberikan *effect* positif bagi pasien. Seperti kata informan I, “dari awal saya datang mereka menyambut saya dengan raut wajah tersenyum ramah. Akan tetapi ada saat dimana *front desk* bersikap datar dikarenakan banyaknya pasien yang datang ke rumah sakit ini. Tapi saya memahami situasi ini”. Informan II mengatakan, “mereka menyambut saya dengan baik, sopan dan tersenyum ramah walaupun terkadang bersikap biasa-biasa saja, tapi saya tidak pernah dapat perlakuan buruk”. Informan III

mengatakan, “mereka menunjukkan sikap yang baik, ramah dan selalu tersenyum. tapi tidak semua *front desk* selalu melontarkan senyum, ada juga yang bersikap datar”. Informan IV mengatakan, “*front desk* selalu bersikap ramah dan tidak lupa melontarkan senyuman. Namun, terkadang wajah mereka terlihat capai dan lesu”. Informan V mengatakan, “setiap perkataan dan perbuatan yang saya terima tidak pernah mengecewakan. Saya selalu disambut dengan ekspresi wajah yang ramah disertai senyuman seluruh pegawai dan itu cukup menyenangkan hati”

Dengan ekspresi wajah yang ditunjukkan *front desk* kepada pasien, dapat berpengaruh penting dalam persepsi pasien karena *front desk* sebagai cerminan dalam perusahaan dan dapat mempengaruhi citra perusahaan tersebut dimata masyarakat.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa persepsi yang muncul merupakan persepsi yang sesuai dengan harapan perusahaan. Salah satunya memberikan dampak atau citra positif melalui pelayanan. Informan I mengatakan, “sejauh ini saya mendapatkan perlakuan yang menyenangkan dari *front desk* dan tidak ada keluhan yang ingin saya lontarkan kepada rumah sakit”. Informan II mengatakan, “ setelah beberapa kali saya ke sini, saya selalu mendapatkan perlakuan yang cukup baik walaupun terkadang biasa-biasa saja, tapi saya tidak pernah mendapat perlakuan yang buruk dari *front desk* baik dalam perkataan maupun tindakan”. Informan III mengatakan, “ walaupun saya baru mendaftar di rumah sakit ini, tapi perlakuan dan sikap *front desk* tetap sama, tidak membeda-bedakan dengan pasien yang sudah pernah berobat disini”. Informan IV mengatakan, “ saya mempercayakan perawatan mata saya di rumah sakit ini, selain kualitas yang bagus, rumah sakit ini juga terkenal

dengan pelayanan yang baik”. Dan informan V mengatakan, “rumah sakit ini sudah terkenal dengan kualitas yang bagus dan pelayanan yang baik. Setiap perlakuan yang saya terima tidak pernah mengecewakan”.

Setiap hasil wawancara mulai dari informan I sampai informan V, tidak ada satupun yang kecewa dengan pelayanan di Rumah Sakit Sumatera *Eye Center*. Misalnya saja tentang bagaimana sikap seorang *front desk* terhadap pasien, walaupun terdapat beberapa tanggapan yang masih terkesan biasa-biasa saja seperti mimik wajah yang kurang berseri, ekspresi wajah yang kurang bersemangat ataupun gerakan salah satu anggota tubuh yang tidak selaras antara mata, tangan, dan lisan. Namun selama ini pasien masih merasa puas dan tidak merasa sedikitpun tidak terlayani dengan baik.

- 2) Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasikan berbagai makna.



Gambar 9: Seorang *front desk* sedang menunjukkan daftar dokter kepada pasien dengan menggunakan tangan.

Gerakan diatas merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal secara gestural. Gerakan ini juga berpengaruh dalam persepsi pasien tentang sikap kesopanan dari seorang *front desk*. Pada gambar diatas, *front desk* sedang menunjukkan gambar dokter kepada pasien dengan menggunakan seluruh jarinya, bukan hanya dengan jari telunjuk ataupun jari tengah. Mengenai gerakan ini informan I mengatakan, “saat saya mendaftar di rumah sakit ini, saya menanyakan dokter mana yang saya inginkan, mereka menunjukkan beberapa gambar dokter dan menunjuknya dengan ibu jari. Saya pikir itu perlakuan yang sopan”. Informan II mengatakan, “ketika saya menanyakan arah toilet, mereka dengan sopan menunjukkan arah toiletnya dengan ibu jari. Informan III mengatakan, “ketika mereka berbicara dengan saya, mereka selalu menjaga kontak mata dengan saya, walaupun mereka sedang menulis formulir pendaftaran. Kemudian, ketika saya menanyakan dokter apa yang ada, mereka menunjukan gambarnya menggunakan seluruh jarinya, bukan dengan satu jari saja. Informan IV mengatakan, “ketika saya memberikan kartu member, mereka menerima dan mengembalikannya dengan menggunakan kedua tangannya. Mereka selalu bersikap sopan”. Informan V mengatakan, “ketika semua proses pendaftaran saya selesai, mereka dengan sopan mempersilahkan saya untuk duduk dan mengarahkan tangannya ke kursi tunggu”. Dalam hal ini, *front desk* harus memahami bagaimana caranya menunjukkan *gesture* (gerakan) yang sopan bagi orang lain agar mendapatkan persepsi yang positif dari pasien.

3) Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan.



Gambar 9: seorang *Front Desk* sedang melakukan penyambutan terhadap pasien dengan cara berdiri.

Pada gambar diatas, *front desk* melakukan komunikasi nonverbal secara postural, yaitu dengan melakukan gerakan berdiri pada saat pasien datang menghampiri *front desk*. Sikap ini merupakan hal yang wajib dilakukan oleh *front desk* karena sikap ini lah yang dilakukan pertama kali oleh *front desk* sebelum berinteraksi dengan pasien.

Kesan pertama merupakan kesan yang paling berharga bagi setiap orang, karena jika kesan pertama sudah buruk dimata orang lain, maka kesan-kesan seterusnya akan buruk pula. Maka dari itu *front desk* harus menunjukkan kesan pertama yang baik bagi pasien agar pasien memberikan kesan-kesan yang baik pula kepada *front desk* untuk seterusnya. Dengan melakukan gerakan berdiri

dalam menyambut pasien, hal itu merupakan kesan terbaik dalam penyambutan pasien. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dalam hal ini informan I mengatakan, “saat saya baru masuk, mereka dengan sigap menyambut saya dengan berdiri sambil tersenyum, dan mempersilahkan saya duduk . saya merasa dihargai dan direspon kehadiran saya”. Informan II mengatakan, “ketika saya menanyakan arah kepada mereka, mereka dengan sigap langsung berdiri mengantarkan saya ketempat tujuan saya”. Informan III mengatakan, “saat saya masuk ke rumah sakit ini, saya disambut dengan sikap tubuh yang baik dan sopan, yaitu dengan berdiri dan mengucapkan salam”. Informan IV mengatakan, “saya sudah beberapa kali berobat di rumah sakit ini, dan ada beberapa orang pegawai *front desk* yang mengenal saya, jadi setiap saya datang, mereka langsung berdiri dan tersenyum ramah kepada saya”. Informan V mengatakan, “mereka menunjukkan sikap tubuh yang baik dan sopan kepada saya, seperti menyambut saya dengan berdiri, menerima dan mengembalikan kartu member saya dengan kedua tangannya. Mereka sangat tau cara menyenangkan hati pasien”. Beberapa informan beranggapan bahwa terdapat situasi-situasi yang merupakan situasi yang wajar ketika seorang *front desk* tidak selalu bisa memberikan sesuatu yang terbaik dikarenakan beberapa hal yang mengharuskan seorang *front desk* bekerja dengan cepat diwaktu-waktu tertentu.

3. Paralinguistik

Paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Dimana pesan yang disampaikan akan memiliki makna yang berbeda jika diucapkan dengan cara yang berbeda karena nada, kualitas suara, kecepatan, dan ritme.

Dari hasil wawancara peneliti melihat bahwa persepsi pasien terhadap hal ini hampir keseluruhannya memiliki tanggapan dengan nilai yang baik. Seperti tanggapan informan I, yaitu “para pegawai *front desk* menggunakan bahasa yang mudah saya pahami, tata cara berbicara mereka juga baik, sejauh ini saya cukup mengerti dengan apa yang mereka katakana”. Informan II mengatakan, “tata cara berbicara mereka cukup jelas setiap berbicara dengan saya, dan saya cukup jelas menerima informasi yang disampaikan *front desk*”. Informan III mengatakan, “mereka menyampaikannya dengan suara yang jelas, tapi terkadang saya sedikit bingung, mungkin karena saya pasien baru jadi saya sedikit bingung dengan penyampaian pesannya”. Informan IV mengatakan, “saya cukup mengerti dengan pengucapan mereka, tapi terkadang saya meminta mereka mengulangi perkataannya. Mungkin karena usia saya yang sudah tua, sehingga pendengaran saya kurang baik”. Informan V mengatakan, “cara berbicara mereka cukup baik dan jelas, bahasa yang disampaikan juga bisa saya pahami. Tapi terkadang ada beberapa petugas yang penyampaiannya dengan suara yang kurang jelas”.

Dari semua standar pelayanan terhadap pasien, hampir keseluruhannya telah dijalankan *front desk*. pasien menilai bahwa semua hal yang dibutuhkan pasien tersedia dan akan disajikan secara informatif dan sangat mudah dipahami, walaupun ada beberapa pasien yang masih bingung dengan beberapa penjelasan dari *front desk*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh *front desk* di Rumah Sakit *Sumatra Eye Centre* Medan tidak hanya bersifat verbal tetapi juga non verbal yang meliputi pesan kinesik dan paralinguistik. Komunikasi non verbal yang digunakan untuk memperkuat pesan-pesan verbal sehingga komunikasi lebih kaya.
2. Persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *front desk* Rumah Sakit *Sumatra Eye Centre* terbilang cukup baik. Walaupun ditemukan beberapa hal yang dianggap pasien belum atau kurang maksimal, akan tetapi pasien memahami dan memaklumi hal tersebut. Dan sejauh ini pasien masih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *front desk* yang selalu bisa memberikan informasi dengan baik.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan setelah menarik kesimpulan, maka berikut ini beberapa saran mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan, antara lain :

1. Peneliti berharap agar standar pelayanan yang dilakukan oleh *front desk* melalui komunikasi interpersonalnya bisa lebih konsisten, sebab konsistensi diperlukan guna menjaga reputasi perusahaan dari persepsi negatif dari pasien.

2. Peneliti berharap agar *front desk* dapat terus mengoptimalkan kemampuan komunikasi interpersonalnya untuk menjalin hubungan interpersonal yang harmonis dengan pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Siswandoko, Tjatjuk. 2011. *Sumber Daya Manusia Abad 21*. Nusantara Consulting: Jakarta.
- Efendy, Onong Uchana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- _____. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Lunandi, A.G. 1994. *Komunikasi Mengenai Peningkatan Efektivitas Komunikasi Antara Pribadi*. Yogyakarta : Kanisius.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- _____. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya..
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Rosdakarya
- _____. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- _____. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Riswandi. 2009. *Ilmu komunikasi*. Jakarta : Graha Ilmu

- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suranto, Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tambunan, Rudi M. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maiestas Publishing, Jakarta.
- Tanjung, Adrian dan Bambang Subagjo. 2012. *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media, 2012.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar psikologi Umum*. Jakarta: Penerbit Andi
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

Jurnal :

- Wicaksono Galih. 2013. Penerapan Teknik Bermain Peran Dalam Bimbingan Kelompok Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas X Multimedia SMK IKIP Surabaya. *Journal Mahasiswa Bimbingan Konseling* Volume 1 Nomor 1 Tahun 2013, PP 61-78 Januari 2013. <http://repository.unpas.ac.id>. Diakses pada 10 Februari 2018

Sumber lain:

<http://www.rsmatasmec.com/>

DAFTAR PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA

A. Menyambut Pasien

- Verbal

1. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* mengucapkan “selamat pagi/siang/malam” saat menyambut kedatangan pasien?

Jawab :

Informan I : Ya, saya selalu menerima sambutan dengan baik oleh petugas yang bertugas pada saat saya datang. Ucapan itu sering saya dengar, dan selalu diucapkan.

Informan II : Ya, saya selalu disambut dengan demikian.

Informan III : Iya, petugas selalu mengucapkan salam setiap saya datang untuk melakukan pemeriksaan

Informan IV : Penyambutannya selalu baik, dan selalu mengucapkan salam.

Informan V : Iya, saya selalu mendapat salam kapanpun itu.

2. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* bertanya “ada yang bisa kami bantu”?

Jawab :

Informan I : Kebetulan saya pasien lama, kalau sebelumnya saya selalu mendapat pertanyaan demikian, sampai sekarang sih. Tetapi setelah beberapa waktu saya melakukan pemeriksaan, saya sudah langsung bertemu dengan dokter.

Informan II : Iya, selalu demikian.

Informan III : Iya, saya selalu diberikan pertanyaan demikian karena mungkin saya pasien baru. Tapi mungkin nanti perlakuannya beda kalau saya sudah sering datang kemari. Tapi tidak tau juga.

Informan IV : Iya, saya selalu mendapat pertanyaan demikian.

Informan V : iya, sering bahkan selalu.

3. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien?

Jawab :

Informan I : Bahasanya cukup saya mengerti, sejauh ini bahasa yang digunakan baik.

Informan II : Ya, saya cukup jelas menerima bahasa yang disampaikan.

Informan III : Terkadang saya masih sedikit bingung, mungkin karena saya masih terbilang sebagai pasien baru jadi saya sedikit bingung dengan penyampaian pesannya.

Informan IV : Saya cukup mengerti, tetapi terkadang saya bingung. Mungkin karena usia saya yang sudah tua, sehingga pendengaran saya kurang baik. Terkadang saya tidak dengar atau terdengar samar-samar.

Informan V : Bahasa yang disampaikan saya bisa pahami. Tetapi terkadang ada beberapa petugas yang penyampainnya dengan suara yang kurang jelas.

4. Menurut bapak/ibu apakah cara menyambut *front desk* menyenangkan hati pasien?

Jawab :

Informan I : Yah tidak selalu sih, karena petugasnya juga banyak, terkadang ada beberapa petugas yang melakukan penyambutan dengan biasa saja. Tetapi tidak semua sih, ada beberapa yang selalu menyenangkan pasien seperti saya.

Informan II : Senang-senang saja sih, sejauh ini saya selalu merasakan perlakuan yang sama.

Informan III : Saya tidak tahu pasti sih, terkadang ada beberapa petugas yang ramah sekali, ada juga yang biasa saja.

Informan IV : Ramah, saya merasa senang sih dengan perlakuan petugas yang menyambut saya. Tapi tidak selalu, mungkin karena capek atau tugas lainnya. Tapi saya tidak terlalu mempermasalahkan masalah itu sih.

Informan V : Biasa-biasa saja sih.

- **Non Verbal**

1. Menurut bapak/ibu bagaimana sikap tubuh *front desk* saat pasien datang?

Jawab :

Informan I : Sikap petugas dalam melakukan penyambutan baik, biasanya saya disambut dengan posisi petugas berdiri lalu mempersilahkan duduk.

Informan II : Baik, tidak ada masalah. Cukup sopan kalau menurut saya.

Informan III : Saya kurang tahu bagaimana mekanisme petugas yang ada disini. Tetapi saya selalu disambut dengan sikap tubuh yang baik, terkesan ramah.

Informan IV : Sikapnya baik, lumayan ramah untuk beberapa petugas.

Informan V : Sikap tubuhnya baik, tidak ada yang salah menurut saya.

2. Menurut bapak/ibu bagaimana ekspresi wajah *front desk* saat menyambut pasien?

Jawab :

Informan I : Ramah. Tetapi tidak semua ekspresi wajahnya sama, ya mungkin karena wajahnya juga beda-beda. Tetapi tetap ramah.

Informan II : Ramah, selalu tersenyum ketika menyambut dan saat menjelaskan.

Informan III : Ramah, tetapi tidak semua petugas yang pernah saya temui ramah.

Ada beberapa yang ekspresi wajahnya biasa saja.

Informan IV : Kadang ramah, terkadang juga biasa saja.

Informan V : Ramah, tidak ada masalah.

3. Menurut bapak/ibu bagaimana sikap *front desk* saat berinteraksi dengan pasien?

Jawab :

Informan I : Tergantung situasi, terkadang saat situasi sedang sepi pasien, petugas bisa sangat ramah dan bersahabat. Tetapi terkadang saat situasi ramai, tak jarang ekspresi wajah dan sikapnya biasa saja.

Informan II : Biasa-biasa saja. Bisa dikategorikan ramah dan sopan.

Informan III : Ramah. Apalagi petugas favorit saya.

Informan IV : Ramah. Kadang-kadang ada yang ekspresi wajahnya biasa saja.

Informan V : Cukup ramah.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana kerapian *front desk* dalam berpenampilan?

Jawab :

Informan I : Mereka berpakaian cukup rapi. Memang tidak bisa di kategorikan di masing-masing petugas. Karena bentuk badan dan cara berpakaian yang berbeda. Tapi terlihat rapih dengan seragam yang dikenakan.

Informan II : Biasa-biasa saja. Penampilan dengan seragam saya rasa terlihat rapih dan bersih.

Informan III : Cantik-cantik. Rapih, seragam yang digunakan juga terlihat bagus.

Informan IV : Rapih. Seragam yang dikenakan juga menarik.

Informan V : Cantik-cantik dan rapih.

B. Mengarahkan pasien

- Verbal

1. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* bertanya “apakah bapak/ibu sudah pernah berobat di rumah sakit ini sebelumnya”?

Jawab :

Informan I : Kalau saya sudah tidak lagi sih. Karena saya hanya tinggal control saja. Kebetulan saya pasien yang sudah lama berobat di rumah sakit ini.

Informan II : Di awal saya datang ke rumah sakit ini, saya ditanya sih. Tetapi sudah tidak lagi, karena saya hanya tinggal menunjukkan kartu member saja.

Informan III : Iya saya ditanya demikian, karena saya memang baru beberapa kali datang ke rumah sakit ini dan belum menjadi member. Mungkin nanti selanjutnya saya akan menjadi member (pelanggan tetap).

Informan IV : Tidak, karena mereka sudah sering bertemu dengan saya. Jadi biasanya saya hanya menunjukkan kartu member (berlangganan).

Informan V : Tidak. Karena saya sudah menjadi member (pelanggan tetap).

2. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* menanyakan dokter mana yang diinginkan pasien?

Jawab :

Informan I : Iya, pada saat saya pertama kali mendaftar. Tapi saat saya berobat tadi, sudah tidak lagi karena saya sudah memiliki janji dengan dokter sebelumnya.

Informan II : Waktu saya pasien baru, mereka menanyakannya. Tapi tadi tidak, mungkin karena saya sudah dijadwalkan dengan dokter saya yang biasanya.

Informan III : iya. Karena saya belum memiliki dokter pilihan.

Informan IV : iya mereka menanyakannya waktu saya daftar sebagai pasien baru.

Informan V : Iya pasti, tapi karea saya baru semalam oprasi disini, saya tinggal menunjukkan kartu member dan mengatakan kalau saya baru oprasi semalam, jadi mereka langsung mempersilahkan saya duduk untuk menunggu.

3. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* mengatakan persyaratan serta biaya yang ditanggung oleh pasien?

Jawab :

Informan I : Sudah tidak lagi sih. Karena saya pasien lama.

Informan II : Sudah tidak lagi. Karena saya sudah menjadi member.

Informan III : Iya, pada awal pendaftaran saya tadi.

Informan IV : Sudah tidak lagi. Saya sudah menjadi member.

Informan V : Sudah tidak lagi. Karena mungkin saya sudah menjadi member.

4. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* mengucapkan “terima kasih” kepada pasien setelah proses pendaftaran?

Jawab :

Informan I : Iya. Setiap kali setelah selesai dengan petugas.

Informan II : Iya. Selalu.

Informan III : Iya. Setelah selesai proses pendaftaran.

Informan IV : Iya. Setelah selesai.

Informan V : Iya. Mereka selalu mengucapkan terima kasih.

- **Non Verbal**

1. Menurut bapak/ibu bagaimana sikap *front desk* meminta KTP atau kartu member pasien saat mendaftarkan pasien?

Jawab :

Informan I : Ya mereka meminta dengan sopan dan lemah lembut.

Informan II : Seperti biasa, mereka dengan ramah memintanya.

Informan III : Mereka memintanya dengan sopan, dan mereka sabar menunggu saya mengeluarkan KTP saya karena tadi sedikit susah mencarinya.

Informan IV : Lumayan sopan, dan mereka mengambil serta mengembalikannya dengan menggunakan dua tangan.

Informan V : Sikap sopan-sopan saja. Mereka juga langsung mendatangi saya saat kartu member saya yang tidak sengaja saya tinggal di meja pendaftaran.

2. Menurut bapak/ibu bagaimana gerakan tubuh *front desk* saat merekomendasikan dokter kepada pasien?

Jawab :

Informan I : Saat saya pertama kali mendaftar di rumah sakit ini, mereka menanyakan kepada saya, dokter mana yang saya inginkan. Mereka memberikan saya gambar beberapa dokter dan menunjuknya dengan ibu jari.

Informan II : Mereka menunjuknya dengan ibu jari.

Informan III : Saya sebenarnya sudah pernah menemani teman saya ke rumah sakit ini, dan kata teman saya dokter yang menanganinya itu bagus dan baik, jadi saya juga ingin ditangani dengan dokter itu. Tetapi karena saya lupa nama dokter tersebut mereka menunjukkan saya beberapa foto dokter serta namanya. Dan mereka menunjukkannya dengan sopan kok, yaitu menggunakan semua jari tidak dengan jari telunjuk saja.

Informan IV : Ya seperti biasa, mereka menunjuknya dengan ibu jari.

Informan V : Mereka memberikan saya pilihan dokter yang sesuai dengan penyakit saya. Mereka menunjuknya dengan semua jari, dan menurut saya itu sangat sopan.

3. Menurut bapak/ibu bagaimana *front desk* mempersilahkan pasien untuk duduk sembari menunggu antrian?

Jawab :

Informan I : Ya pertama tama mereka mengucapkan terima kasih, setelah itu mereka mempersilahkan saya duduk dengan mengarahkan saya ke kursi tunggu.

Informan II : Mereka mempersilahkan saya duduk dengan menunjuk kearah kursi tunggu dan mereka juga ramah, cara bicaranya juga lembut.

Informan III : Setelah selesai pendaftaran, mereka mempersilahkan saya duduk dan menunjukkan tempat duduk dimana saya harus duduk.

Informan IV : Ya seperti biasa sih, mereka mempersilakan saya duduk. Kadang mempersilahkan dengan ibu jari, kadang juga dengan semua jari. Tetapi tetap dengan sopan.

Informan V : Mereka mengucapkan terima kasih dan mempersilahkan saya duduk dengan menunjukkan tempat duduknya.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana keramahan *front desk* kepada pasien?

Jawab :

Informan I : Salah satu hal yang buat saya suka di rumah sakit ini ya karena keramahan para pegawai dan dokternya.

Informan II : lumayan ramah kok.

Informan III : Dari kata teman-teman saya, memang rumah sakit ini bagus serta pegawainya juga ramah, makanya saya mau berobat di sini. Dan itu juga sudah saya lihat sendiri kok, pegawainya memang ramah-ramah.

Informan IV : ramah. Dan mereka selalu tersenyum serta tata cara berbicaranya juga baik.

Informan V : Ya, seperti biasa ramah-ramah saja.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana sopan santun *front desk* kepada pasien?

Jawab :

Informan I : Ya, mereka sopan juga kok.

Informan II : Mereka baik dan sopan.

Informan III : sopan-sopan saja, tidak ada yang membuat saya tidak nyaman.

Informan IV : Sejauh ini mereka masih tetap sopan. Karena saya sudah beberapa kali ke rumah sakit ini dan mereka masih sopan dan ramah.

Informan V : sopan. Cara berbicaranya juga baik.

C. Memberikan Informasi kepada Pasien

- Verbal

1. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* memberikan informasi tentang jadwal dokter kepada pasien ketika pasien bertanya?

Jawab :

Informan I : Ya, setiap saya bertanya mereka pasti memberi tahu saya.

Informan II : Ya, tetapi biasanya saya sudah diberi tahu terlebih dahulu oleh dokternya langsung, kapan saja dia ada di rumah sakit.

Informan III : Ya, sebelum saya daftar tadi, saya bertanya kepada pegawainya apakah dokter Heri ada. Dan mereka memberitahukan kepada saya bahwa dokter Heri datang jam 10.00.

Informan IV : Jika saya bertanya, mereka pasti memberitahukan.

Informan V : Ya, mereka memberitahukan.

2. Menurut bapak/ibu apakah *front desk* mengucapkan “ada lagi yang bisa saya bantu”?

Jawab :

Informan I : Ya, pasti.

Informan II : Ya, seperti biasa.

Informan III : Iya, setelah saya bertanya tentang dokter tadi, mereka juga menanyakan seperti itu.

Informan IV : Kadang iya kadang tidak.

Informan V : tidak, karena saya buru-buru.

- **Non Verbal**

1. Menurut bapak/ibu bagaimana ekspresi wajah dan cara berbicara *front desk* saat menghadapi pertanyaan-pertanyaan pasien?

Jawab :

Informan I : Ekspresi wajahnya biasa saja, tidak senyum tapi juga tidak cemberut.

Informan II : Biasa saja, terkadang sesekali melontarkan senyum.

Informan III : Ya, bersemangat dan selalu tersenyum.

Informan IV : Ramah.

Informan V : Biasa-biasa saja.

2. Menurut bapak/ibu bagaimana ekspresi wajah serta cara berbicara *front desk* saat menanggapi keluhan pasien?

Jawab :

Informan I : Biasa saja, tapi kadang karena kondisi saat itu sedang ramai, kadang ekspresi wajahnya berubah. Karena harus mencari atau memproses data lagi.

Informan II : Biasa-biasa saja.

Informan III : Disambut dengan baik, dengan wajah yang ramah.

Informan IV : Tetap ramah, santun, dan tetap senyum.

Informan V : Tadi ekspresi wajahnya sedikit berubah mungkin karena dia sedang lelah.

3. Menurut bapak/ibu bagaimana sikap *front desk* saat menunjukkan arah kepada pasien ?

Jawab :

Informan I : Terkadang saya langsung diantar ketempat tujuan saya, kadang juga hanya menunjukkan saja, tetapi tetap dengan sopan.

Informan II : Menunjuknya menggunakan ibu jari.

Informan III : Seperti biasa, menunjuknya dengan telapak tangan terbuka.

Informan IV : Kadang jika saya tidak tahu tempatnya dimana, mereka langsung mengantar saya ketempat yang harus saya tuju.

Informan V : Dengan sopan. Menunjuknya dengan ibu jari.





