

**ANALISIS PERCAKAPAN
PADA INTERAKSI *FRONT OFFICE* DENGAN PASIEN
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI REKAM MEDIK
RSGM**

TESIS

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi untuk meraih gelar
magister Humaniora dalam studi Linguistik



oleh

Lia Meirina Widianti
1402555

**PROGRAM STUDI LINGUISTIK
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2016

**ANALISIS PERCAKAPAN
PADA INTERAKSI *FRONT OFFICE* DENGAN PASIEN
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI REKAM MEDIK
RSGM**

Oleh
Lia Meirina Widianti

S.Pd. UPI Bandung, 2014

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Humaniora (M.Hum.) pada Program Studi Linguistik

© Lia Meirina Widianti 2016
Universitas Pendidikan Indonesia
Oktober 2016

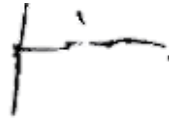
Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PERCAKAPAN
PADA INTERAKSI *FRONT OFFICE* DENGAN PASIEN
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI REKAM MEDIK
RSGM

oleh

Lia Meirina Widianti
1402555

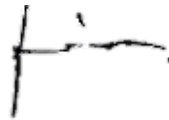
Menyetujui,
Pembimbing,



Dr. Dadang Sudana, M.A.
NIP 1960091901990031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Linguistik
Sekolah Pascasarjana
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Dadang Sudana, M.A.
NIP 1960091901990031001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “*Analisis Percakapan pada Interaksi Front Office dengan Pasien dalam Pelayanan Administrasi Rekam Medik RSGM*” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap karya saya ini.

Bandung, Oktober 2016

Yang menyatakan,

Lia Meirina Widianti

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berbagai rahmat nikmat dan ridho-Nya sehingga tesis ini dapat selesai sesuai dengan harapan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad Saw., beserta keluarga, sahabat, dan umatnya.

Tesis ini berjudul “*Analisis Percakapan pada Interaksi Front Office dengan Pasien dalam Pelayanan Administrasi rekam Medik RSGM*” disusun sebagai syarat akhir meraih gelar Magister Humaniora dalam bidang Linguistik dengan arahan serta bimbingan Dadang Sudana, M.A., Ph.D.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang studi S-2 pada Prodi Linguistik, Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Karya ini tidaklah sempurna, tidak luput dari kesalahan dan membutuhkan saran, masukan serta kritik untuk membangun karya yang lebih baik lagi. Akhir kata, besar harapan peneliti bahwa tesis ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi keilmuan bagi Program Studi Linguistik sekolah Pascasarjana UPI maupun masyarakat secara umum.

Bandung, Oktober 2016.

Lia Meirina Widianti

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis dapat mengatasi hambatan, rintangan dengan segala dukungan dan motivasi serta bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama masa studi dan proses penyusunan tesis. Ucapan terima kasih dan penghargaan peneliti sampaikan khususnya;

Pertama, untuk Pembimbing Tesis, Dr. Dadang Sudana, M.A, Ph.D. yang telah memberikan banyak ilmu, nasihat, arahan dan sangat membantu dalam proses penyusunan tesis dan masa studi. Motivasi yang kuat dan semangat selalu diberikan beliau kepada saya.

Kedua, untuk Dosen Pembimbing Akademik, Prof.Dr.Syihabuddin, M.Pd yang telah memberikan banyak motivasi, nasihat, dan membantu dalam proses penyusunan proposal tesis.

Ketiga, untuk para dosen dan staf Prodi Linguistik SPs UPI, atas ilmu dan pengetahuan yang mereka curahkan kepada saya.

Keempat, untuk Dokter Kos kepala RSGM Bandung, Drg. Diani selaku Dokter kepala Bagian Administrasi Rekam Medik yang telah membantu memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan kebaikan yang telah mereka berikan kepada saya.

Kelima, untuk seluruh staf Administrasi Rekam Medik RSGM Bandung Pak Edi, Teh Iis, Teh Isna, Teh Rina, Alif, Ibu Par, Anggi, Rifqiyah dan kesekretariatan Pak Rukmana atas kerjasama dan kebaikannya dalam proses pengambilan data selama penelitian.

Selanjutnya, kepada kedua orang tua tercinta, Dr. Moch. Uzer Usman M.Pd dan Dra. Lilis Setiawati M.Pd atas segala dukungan moral, materil dan nasihat kepada peneliti dan kedua kakak yang selalu memberikan arahan Irwan Kurniawan, S.E., Arie Indra Gunawan, M.Pd.

Rekan–rekan seperjuangan Diena, Amanda, Leni, Desi, Teh Muti, Hasti, Cahya, Edwin, Teh Ami, Kang Arun, Pa Jaka, Keyza, dan Sahabat tercinta Nurul, Rachelea, Bulan, Susri, Uwi, Ira, Dita, Novi, AINU yang telah membantu dan memberikan dukungan selama menempuh studi hingga akhir. Semoga Sukses selalu.

Terakhir, semoga Allah membalas setiap amal dan kebaikan mereka. Amin.

Bandung, Oktober 2016

Lia Meirina Widianti