

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

**Abstrak**

Penelitian ini berupaya mengkaji interaksi antara *front office* dengan pasien dalam pelayanan administrasi rekam medik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM). Analisis data menggunakan kajian analisis percakapan (AP) untuk mengidentifikasi pola interaksi, pengaruh interaksi dan mekanisme perbaikan. Pola interaksi yang ditemukan berupa proses membuka percakapan dengan jenis *summon*, pertanyaan, permintaan, *pre-sequence* dan menutup percakapan dengan jenis *pre-closing* dan apresiasi. Temuan analisis data menunjukkan pola pertanyaan-jawaban lebih sering muncul dengan mekanisme *other-initiated self repair*. Dalam hal ini, perbaikan tuturan dilakukan setelah adanya inisiasi dari mitra bicara. Pengaruh dari pola interaksi yang digunakan adalah munculnya hambatan seperti *overlapping*, *delay*, *silence*, *insert expansion*. Lebih jauh lagi, penelitian ini berupaya mengungkapkan permasalahan yang sering muncul dalam interaksi percakapan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pola interaksi yang digunakan setidaknya memiliki hambatan paling tinggi pada sistem pergantian tutur.

**Kata Kunci:** analisis percakapan, pengaruh pola interaksi, mekanisme perbaikan.

# CONVERSATION ANALYSIS OF FRONT OFFICE INTERACTION TO THE PATIENT IN ADMINISTRATION AND MEDICAL RECORD

## Abstract

This study investigates the interaction between front office and patient in medical administration of Rumah Sakit Gigi Mulut. Data analysis uses conversation analysis CA to identify the pattern, influence of interaction and repair mechanism. Based on data analysis, interaction pattern includes summon-answer, question, request and pre-sequence in opening stage. Then, in the middle stage exist question-answers, pre-closing, and closing such as appreciation. In addition this study reveals a tendency of overlapping, delay, silence and insert expansion in interaction. Moreover, the other initiation-self repair mechanism frequently use by front office and patient. The repair conducted after the hearer's initiation. The interaction between front office staff and patient, in this study has possibilities to do a mistake in turn taking.

**Keyword:** *conversation analysis, repair mechanism, interaction influence*