

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PERAWAT TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DALAM
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

NADIYA AINIL AFIFAH
NIM.11643200735

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DAN PASIEN RAWAT
INAP DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disusun Oleh:

Nadiya Ainil Afifah
NIM. 11643200735

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 6 Desember 2021

Pembimbing,


Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 7 Desember 2021

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (eksemplar)
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudari:

Nama : Nadiya Ainil Afifah
NIM : 11643200735
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui
Pembimbing,

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780605 200701 1 024

UIN SUSKA RIAU
Diarahkan untuk meningkatkan dan memperbanyak bagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Dilarang mengutip, menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha
cipta
Ilirik
N Suska
Riau
Safe
Ismi
University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”** yang diajukan oleh Saudara :

Nama : NADIYA AINIL AFIFAH
NIM : 11643200735
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Hal ini telah diseminarkan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 30 September 2020
Pukul : 09.00 WIB
Tempat : Online

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 8 Desember 2020

Penguji I

Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si
NIP. 19700301 199903 2 002

Penguji II

Julis Suriani, M.I.Kom
NIK. 130 417 019

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nadiya Ainil Afifah
NIM : 11643200735
Judul : Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu


Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin
Tanggal : 20 Desember 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 20 Desember 2021


Dekan,

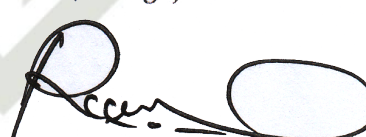

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

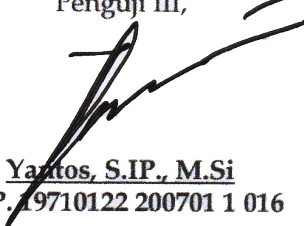
Sekretaris/ Penguji II,

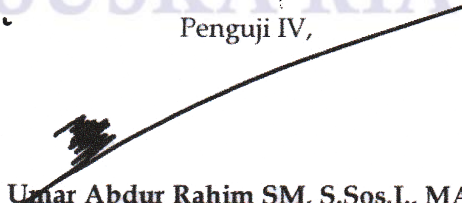

Dr. H. Arwan, M. Ag
NIP. 19660225 199303 1 002


Rosmita, M.Ag
NIP. 19741113 200501 2 005

Penguji III,

Penguji IV,


Yantios, S.IP., M.Si
NIP. 19710122 200701 1 016


Umar Abdur Rahim SM, S.Sos.I, MA
NIK. 130 417 025

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 7 Desember 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadiya Ainil Afifah
 NIM : 1164200735
 Tempat/ Tgl. Lahir : Bangkinang, 26 Mei 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
 Prodi : Ilmu Komunkasi

Judul Disertasi/Skripsi/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya":

"Komunikasi Interpersonal Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pealayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana mestinya disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi /Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 7 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



NADIYA' AINIL AFIFAH
 NIM : 11643200735

ABSTRAK

NADIYA AINIL AFIFAH . NIM. 11643200735 Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Roka Hulu. Skripsi: Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasyim Riau tahun, 2021.

Penelitian ini dilator belakang oleh kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten Rokan hulu terhadap pelayanan dan komunikasi yang di bangun oleh perawat selama masa rawat di rumah sakit. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Roka Hulu. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi intrapersonal oleh Joseph A. Devito. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini bahwa Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Roka Hulu dilaksanakan dengan: 1.Keterbukaan dilakukan oleh perawat dengan memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan pasien. 2 Empati dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan memberikan perhatian dan kepedulian 3. Dukungan dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan yang dilakukan dengan menerima ide-ide dan saran yang di tawarkan oleh pasien 4. Rasa Positif dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan membangun semangat, tekad dan keyakinan pasien 5. Kesamaan dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan memperlakukan pasien dengan adil dan manusiawi.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Kesehatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

NADIYA AINIL AFIFAH . NIM. 11643200735 Interpersonal Communication of Nurses to Inpatients in Health Services at the Regional General Hospital of Roka Hulu Regency. Thesis: Department of Communication Studies, Faculty of Da'wah and Communication, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.

This research is motivated by the satisfaction of inpatients at the general hospital in the district of Rokan Hulu towards the services and communication built by nurses during their stay in the hospital. Therefore, this study aims to determine how the Interpersonal Communication of Nurses to Inpatients in Health Services at the Regional General Hospital of Roka Hulu Regency. The theory used in this research is the theory of intrapersonal communication by Joseph A. Devito. The research method used is descriptive qualitative. Collecting data using interview, observation, and documentation methods. The results of this study indicate that Interpersonal Communication of Nurses to Inpatients in Health Services at the Regional General Hospital of Roka Hulu Regency is carried out by: 1. Openness is carried out by nurses by facilitating conditions for the emergence of patient openness. 2 Empathy is done by nurses to patients by giving attention and care 3. Support is done by nurses to patients by accepting ideas and suggestions offered by patients 4. Positive feeling is carried out by nurses to patients by building enthusiasm, determination and patient beliefs 5. Equality is carried out by nurses to patients by treating patients fairly and humanely.

Keywords: Interpersonal Communication, Health Services

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Shalawat beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU**”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada ayahanda Syaiful, S.P dan ibunda Putriyani. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, dan inspirasi serta dukungan yang selama ini tercurah kepada penulis. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor UIN SUSKA RIAU.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, selaku Wakil Rektor I UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dr. H. Mas’ud Zein, M.Pd, selaku Wakil Rektor II UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, selaku Wakil Rektor III UIN SUSKA RIAU.
5. Bapak Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU.
6. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU.
7. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU sekaligus Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU.
9. Ibu Dr. Muhammad Badri, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
1. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
1. Keluarga tercinta terutama adik saya Nisyelia Dita Mahdaniyah dan Naila Fitri Azkiyah, yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis serta menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
1. Sahabat tercinta, Rizki Aprelia,S.P, Nova Mustika,S.Pd, Alda Yulandari,S.E, Melati,S.Sos, Kartini,S.Pd, yang selalu memberikan dukungan semangat, bantuan serta motivasi dari awal perkulihian sampai penulis menyelesaikan skripsi.
1. Sahabat tercinta, Nouke Juniandani, S.I.Kom, Hardiansyah Desprayoga S.I.Kom, Mimi Fatoros Aldi, S.I.Kom, Vizra Dwi Yanri, S.I.Kom, Nur Apdika, S.I.Kom, dan semua teman-teman kelas yang selalu memberikan dukungan semangat serta motivasi dari awal perkulihian sampai penulis menyelesaikan skripsi.
15. Semua pihak yang selalu sibuk bertanya kapan sidang kapan wisuda tapi tidak memberi dukungan, bantuan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi dan doa menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin yaa Rabbal 'Alamiin.*

Pekanbaru, 1 Juli 2021

Penulis,

NADIYA AINIL AFIFAH
NIM. 11643200735

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	12
1. Komunikasi Interpersonal	12
2. Pelayanan Kesehatan	17
C. Konsep Operasional	20
D. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Sumber Data Penelitian	25
D. Informan Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Validasi Data	30
G. Teknik Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM	34
A. Latar Belakang RSUD Rokan Hulu	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B.	Perkembangan RSUD Rokan Hulu.....	35
C.	Gambaran Umum RSUD Rokan Hulu	37
D.	Strategi Dan Arah Kebijakan Jangka Menengah RSUD Rokan Hulu	37
E.	Visi, Misi, Nilai Dan Motto RSUD Rokan Hulu	39
F.	Struktur Organisasi RSUD Rokan Hulu.....	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
A.	Hasil Penelitian.....	44
B.	Pembahasan.....	59
1.	Keterbukaan	60
2.	Empati	62
3.	Dukungan.....	64
4.	Rasa Positif	66
5.	Kesamaan.....	68
BAB VI PENUTUP		70
A.	Kesimpulan	70
B.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		
DOKUMENTASI		
LAMPIRAN		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 3.1	Informan Penelitian.....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	43



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya, pasien dapat diartikan juga adalah orang sakit yang awam mengenai penyakitnya.¹ Pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Perawat merupakan orang yang mendapat pendidikan khusus dan bertugas untuk melayani perawatan, terutama merawat orang sakit, proses, perbuatan, cara merawat, pemeliharaan, penyelenggaraan, pembelaan (orang sakit).² Perawat juga merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, maupun teknikal interpersonal dan moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan.³ Perawat merupakan sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan terhadap pasien. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan dan juga sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien, karena peluang pertemuannya dengan pasien yang paling sering terjadi.

Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya dihasikan tidak berwujud dan produknya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Definisi lain dijelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan itu merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati.⁴

¹ Wila Chandrawila, *Hukum Kedokteran* (Bandung: Mandar Maju, 2004), p. 20.

² Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), p. 702.

³ Cecep Triwibowo, *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit* (Jakarta: CV. Trans Info Media, 2013), p. 57.

⁴ *Ibid.*, p. 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan merupakan suatu usaha atau kemampuan untuk memberikan sesuatu kepada orang lain. Untuk memuaskan pemakai jasa, pelayanan harus diberikan kepada orang yang benar-benar membutuhkan sehingga dapat dirasakan benar akan manfaatnya. Pelayanan akan dikatakan berhasil jika kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁵

Pelayanan keperawatan merupakan sebuah bantuan, dan pelayanan keperawatan ini diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, adanya keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemampuan menuju kepada kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri. Pada hakikatnya kegiatan atau pun tindakan keperawatan bersifat membantu (*assistive in nature*). Perawat dalam hal ini membantu klien atau pasien mengatasi efek-efek dari masalah-masalah sehat maupun sakit (*health illness problems*) pada kehidupan sehari-harinya.⁶

Pelayanan keperawatan yang berada dalam kerangka pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh perawat bersama-sama dengan tenaga kesehatan lainnya dalam rangka mencapai tujuan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, diagnosis dini, penyembuhan dan kesembuhan dari penyakit/kecelakaan dan rehabilitasi. Yang intinya adalah untuk mencapai kesehatan bagi setiap manusia. Itulah pelayanan keperawatan yang tentunya dilaksanakan oleh perawat itu sendiri.⁷

Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi menjadi dasar untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan proses perawatan yang terbaik, menjelaskan tujuan pengobatan dan mendiskusikan proses perawatan pasien dengan profesional lain yang terlibat. Perawat bagaikan ujung tombak penyembuhan terhadap pasien selama berada di rumah sakit, memberikan pelayanan dengan baik dengan cara

⁵ Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006), p. 7.

⁶ Sharif La Ode, *Konsep Dasar Keperawatan* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), p. 51.

⁷ *Ibid.*, p. 52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi yang baik pula agar pasien merasakan pelayanan yang memuaskan. Banyaknya pasien yang datang menuntut pelayanan maksimal dari pihak perawat sesuai dengan tujuan memberikan pengobatan dan penyembuhan dengan karakter pasien yang berbeda, perawat hadir sebagai profesi yang setiap saat berkomunikasi dengan pasien tersebut.

Komunikasi antara perawat dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai perawat. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik keperawatan bahkan kedokteran. Faktanya, tidak jarang tenaga kesehatan melakukan kesalahan-kesalahan yang terjadi saat proses pelayanan akibat kelalaian tenaga kesehatan itu sendiri, salah satunya tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, padahal kesalahan tersebut sebenarnya bisa dihindari.

Salah satu faktor yang terbesar terjadinya ketidakpuasan pasien adalah masalah komunikasi yang dibangun sewaktu tenaga kesehatan menggali informasi dari pasien. Beberapa hal yang sering meresahkan masyarakat adalah sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, kurang empati dan kurang mengayomi pasiennya. Pasien hanya diibaratkan sebagai sebuah mesin yang tunduk pada perintah tenaga kesehatan tanpa memperhatikan feedback langsung dari lawan bicarannya. Ketidaksempurnaan tenaga kesehatan dalam membangun komunikasi terhadap pasien akan berakibat buruk terhadap proses terapeutik yang dikelolanya nanti. Karena tak jarang, tenaga kesehatan terlalu intervensif dalam melakukan komunikasi dengan pasien.⁸

Dari RSUD ini juga diketahui beberapa fenomena lain adanya beberapa pasien Rawat Jalan yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas Rumah Sakit mengenai proses pelayanan yang diberikan cukup lama yang mana hampir menghabiskan waktu sehari-hari di dalam pengobatan dan pengambilan obat lama karena pengambilan obat pada

⁸ *Pelayanan RSUD Pasir Pengaraian dikeluhkan Pasien*, <http://m.riaumerdeka.com/read-4237-2016-01-13-pelayanan-rsud-pasir-pengaraian-dikeluhkan-pasien.html>, accessed 16 Nov 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rawat inap dan rawat jalan tidak terpisah, oleh sebab itu pasien terlalu lama mengantri. Adanya keluhan pasien bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan akan menimbulkan persepsi tersendiri tentang pelayanan Rawat Jalan.⁹

Kurangnya perhatian dalam hal komunikasi ini sedikit banyak dipengaruhi oleh alokasi waktu yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasiennya. Tenaga kesehatan, terutama di negeri ini, cenderung bersikap kurang bijak antara kemampuan dan output pemeriksaan yang mereka lakukan. Para tenaga kesehatan lebih mengutamakan kuantitas pasien yang mereka periksa daripada kualitas hasil pemeriksaannya. Tak jarang, mereka memaksakan jam periksanya di luar batas daya tahan fisiknya. Tuntutan kejar tayang menyebabkan kurangnya fokus tenaga kesehatan sewaktu memeriksa pasien. Otomatis, alokasi waktu anamnesis pasien sangat sedikit. Padahal, kunci keberhasilan pasien adalah pada anamnesis. Tanpa anamnesis yang baik, diagnosis pasien bisa meleset dan berakibat terjadinya ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan sewaktu berada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal belum efektif karena hubungan komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dan pasien belum cukup baik. Begitu juga dengan kurangnya perhatian perawat dalam melayani pasien, sehingga pasien merasa kurang diperhatikan, dan juga perawat kurang memotivasi pasien untuk proses penyembuhan. Penulis juga banyak mendapatkan informasi atau keluhan-keluhan dari pasien dan keluarga pasien yang mengatakan pelayanan kurang memuaskan, sikap perawat yang jarang senyum ketika melakukan asuhan keperawatan, misalnya ketika mengambil darah perawat sama sekali tidak senyum dan tidak menyapa pasien. Ini juga didukung oleh pernyataan yang mengatakan bahwa, "pelayanan di RSUD memang harus dibenahi dan harus ditingkatkan. Karena,

⁹ Yohana Retno Puspo Giwang, 'Perception Of Outpatient Health Services In Sub Rambah Rokan Hulu District Hospital Rokan Hulu', *Jom Fisip*, vol. 4, no. 1 (2017), p. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

menyangkut kepentingan masyarakat banyak”, ungkap bupati Rokan Hulu H. Sukiman yang saat itu masih PLT.¹⁰

Salah satu keluarga pasien juga menyangkal pelayanan perawat yang kurang memperhatikan pasien sehingga membuat pasien merasa terabaikan. Mereka juga mengatakan adanya perbedaan antara yang kaya dan yang miskin, salah satu contohnya adalah pasien yang menggunakan asuransi dan menggunakan jaminan kesehatan dari pemerintah. Ketika pasien yang menggunakan asuransi memanggil perawat sangat sigap dan cepat datang ke ruangan pasien sedangkan pasien dengan jaminan kesehatan milik pemerintah yang memanggil perawat sangat lambat datang ke ruangan pasien. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemberitahuan di spanduk yang terpampang di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang bertuliskan “Mohon maaf untuk sementara waktu kami tidak bisa melayani pasien BPJS kecuali kasus gawat darurat”.¹¹

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

B. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian tentang “Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”, maka penulis perlu untuk memberikan penegasan dan penjelasan sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi pesan secara langsung

¹⁰ PLT Bupati akan dipanggil Dokter (2020), <https://www.riaumandiri.co/read/detail/38733/plt-bupati-akan-panggil-dokter-rsud.html>, accessed 26 May 2020.

¹¹ RSUD Rohul tidak ada Intruksi Penghentian Layanan, <https://www.cakaplah.com/berita/baca/45164/2019/11/02/rsud-rohul-tidak-ada-instruksi-penghentian-layanan#sthash.H4XY097G.DiC3lfA4.dpbs>, accessed 26 May 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Komunikasi interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien rawat inap di ruang ICU dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Perawat

Perawat adalah profesi yang sifat pekerjaannya selalu menyangkut hubungan antar manusia, terjadi proses interaksi serta saling mempengaruhi dan dapat memberikan dampak terhadap tiap-tiap individu yang bersangkutan.¹³ Perawat yang dimaksud dalam penelitian adalah perawat yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu khususnya perawat yang ada pada bagian rawat inap ruang ICU di rumah sakit tersebut.

3. Pasien

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dari kata *patient* dalam bahasa Inggris. *Patient* berasal dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dari kata kerja *pati* yang artinya menderita. Sedangkan menurut KBBI, pasien adalah orang sakit (yang dirawat), penderita (sakit).¹⁴ Pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya, pasien dapat diartikan juga adalah orang sakit yang awam mengenai penyakitnya.¹⁵ Pasien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu khususnya pasien rawat inap ruang ICU yang ada di rumah sakit tersebut.

4. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial guna memfungsikan seluruh organ tubuhnya secara harmonis

¹² Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2007), p. 89.

¹³ Mimin Emi, *Etika Keperawatan Aplikasi Pada Praktik* (Jakarta: Kedokteran EGC, 2004), p. 4.

¹⁴ Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), p. 682.

¹⁵ Wila Chandrawila, *Hukum Kedokteran* (Bandung: Mandar Maju, 2004), p. 20.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam keadaan jasmani, rohani, dan sosial.¹⁶ Sehingga pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.¹⁷

Pelayanan kesehatan dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu khususnya pelayanan kesehatan oleh perawat dan pasien rawat inap ruang ICU di rumah sakit tersebut.

5. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu terletak di pusat kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu, maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu didirikan pada tahun 2004, sebagai rumah sakit tipe C dan mulai diresmikan fungsinya oleh Bupati Rokan Hulu yang pertama yaitu H. Ramlan Zas, SH, MH pada tanggal 14 September 2004. Luas area Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ± 5,8 meter hektar, yang terletak di Jl. Syekh Ismail Pasir Pengaraian.¹⁸

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah, maka yang menjadi pokok masalah pada penelitian ini yaitu, “bagaimana komunikasi interpersonal perawat dan pasien rawat inap dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu?”

¹⁶ Ahsin W. Al-Hafidz, *Fikih Kesehatan* (Jakarta: AMZAH, 2007), pp. 4–5.

¹⁷ *Pengertian Pelayanan Kesehatan*, <https://pendidikanmu.com/2020/04/penertian-pelayanan-kesehatan.html>, accessed 27 Jul 2020.

¹⁸ *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*, <http://rsud.rokanhulukab.go.id>, accessed 16 Nov 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan Penelitian

Atas dasar permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat ditetapkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal perawat dan pasien rawat inap dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Sebuah sumbangan dari perspektif akademis bagi pengembangan ilmu komunikasi pada umumnya dan pengembangan ilmu Humas pada khususnya. Persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi. Dapat memberikan referensi dan masukan-masukan bagi dosen, mahasiswa dan kalangan akademis.

2. Secara praktis

Untuk memberikan gambaran secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai Pola Komunikasi Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Serta dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Bagi peneliti, memberikan pengalaman dan wawasan dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan, pada bab ini berisikan: latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : TINJUAN PUSTAKA

Merupakan bab tinjauan pustaka, dalam bab ini berisikan: kajian terdahulu, landasan teori serta kerangka pikir

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan bab metodologi penelitian, dalam bab ini berisikan: jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tempat penelitian seperti: sejarah RSUD Rokan Hulu, perkembangan RSUD Rokan Hulu, strategi dan arah kebijakan jangka menengah RSUD Rokan Hulu, visi, misi, nilai dan motto RSUD Rokan Hulu, serta struktur organisasi RSUD Rokan Hulu.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini menyajikan hasil dari penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB VI: PENUTUP

Merupakan bab penutup dari penelitian, dalam bab ini berisikan: kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A Kajian Terdahulu

Dalam judul penelitian yang penulis ambil, penulis melakukan pengamatan dan tinjauan pustaka terhadap judul lain dan jurnal penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan atau kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan diantaranya adalah :

Penelitian yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Dokter Spesialis-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone” oleh Resti Elvira Sarlim. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter spesial-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bone. Sedangkan penelitian yang penulis teliti membahas Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang Komunikasi Interpersonal di rumah sakit.¹⁹

Penelitian selanjutnya oleh Nurjasmi dengan judul “Pelayanan Perawat Terhadap Pasien Pada Puskesmas Kluet Selatan Di Aceh Selatan”. Adapun perbedaannya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian ini berfokus untuk mengetahui pelayanan perawat di puskesmas Kluet Selatan di Aceh Selatan, mengetahui respon pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perawat di puskesmas Kluet Selatan, untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Kluet Selatan di Aceh Selatan. Sedangkan penelitian yang penulis teliti berfokus pada Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan

¹⁹ Resti Elvira Sarlim, *Komunikasi Interpersonal Dokter Spesialis-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone* (Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2017).

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Persamaannya yaitu pada objek yang diteliti.²⁰

Penelitian selanjutnya oleh Zefri Maulana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh”. Adapun perbedaannya yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis dan kualitas pelayanan penunjang medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh. Sedangkan penelitian yang penulis teliti bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Persamaan pada kedua penelitian ini yaitu terdapat pada objek penelitian.²¹

Penelitian selanjutnya yaitu oleh Nabella Rundengan dengan judul “Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua Di Lingkungan Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi”. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pola komunikasi antarpribadi mahasiswa Papua dengan mahasiswa Manado di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado. Sedangkan penelitian yang penulis teliti yaitu Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Perbedaannya terdapat pada tempat dan objek penelitian. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang pola komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi.²²

Selanjutnya penelitian dengan judul “Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Dan Pasien Di Puskesmas Antang Perumnas Makassar” oleh Nur Rahma. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi terapeutik para

²⁰ Nurjasmii, *Pelayanan Perawat Terhadap Pasien Pada Puskesmas Kluet Selatan Di Aceh Selatan* (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

²¹ Zefri Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh* (Banda Aceh: Universitas Samudra, 2016).

²² Nabella Rundengan, *Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua Di Lingkungan Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi* (Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2013).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perawat dalam proses penyembuhan pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar, untuk mengetahui faktor yang menghambat komunikasi terapeutik para perawat dalam proses penyembuhan pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar Makassar. Sedangkan penelitian yang penulis teliti bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Persamaan penelitian ini dengan yang penulis teliti yaitu pada objek penelitiannya.²³

B. Landasan Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.²⁴

R. Wayne Pace dikutip dalam bukunya Hafied Cangara mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau communication interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.²⁵

Menurut Joseph A. Devito dalam Effendy, komunikasi interpersonal adalah Penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.²⁶

Beda lagi pendapat dari Deddy Mulyana, yang menyatakan bahwa komunikasi interaksional adalah Bentuk kegiatan komunikasi yang kerap dilakukan oleh manusia adalah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antara

²³ Nur Rahma, *Komunikasi Terapeutik Perawat dan Pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar* (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2006).

²⁴ Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2007), p. 8.

²⁵ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), p. 32.

²⁶ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), p. 30.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal.²⁷

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih dari satu kelompok manusia kecil dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*).²⁸

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk verbal atau nonverbal, seperti komunikasi pada umumnya komunikasi interpersonal selalu mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi pesan dikatakan atau dilakukan secara verbal atau nonverbal. Dua unsur tersebut sebaiknya diperhatikan dan dilakukan berdasarkan pertimbangan situasi, kondisi, dan keadaan penerima pesan.

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim kepada penerima pesan, begitu pula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima, penyerahan dan penyampaian tanggapan yang telah dilalui oleh masing-masing pihak.

b. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.²⁹

Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup.

²⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), p. 8.

²⁸ W.A. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), p. 8.

²⁹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), p. 33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi.³⁰

Fungsi lain dari komunikasi interpersonal adalah mengenal diri sendiri dan orang lain, komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik, menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal. mengubah sikap dan perilaku, bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi, membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

c. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki ciri-ciri tetap yaitu Komunikasi interpersonal adalah verbal dan nonverbal, Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berproses pengembangan, Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi dan koherensi, Komunikasi interpersonal berjalan menurut peraturan tertentu, Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif, Komunikasi interpersonal saling mengubah.³¹

Menurut De Vito³², untuk mengetahui sejauh mana hubungan interpersonal terjalin, De Vito, menjelaskan bahwa ciri-ciri komunikasi interpersonal terdiri dari:

1) Keterbukaan (*Openness*)

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak ditutup-tutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Keduanya saling mengerti dan saling memahami. Dalam hal ini perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan, dan diharapkan antara perawat dan pasien harus saling terbuka agar tercapai komunikasi interpersonal yang baik.

³⁰ *Ibid.*, p. 36.

³¹ Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2007), p. 89.

³² Joseph A. Devito, *Human Communication* (New York: Harper Collins CollegePublisher, 1997), p. 87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Empati (*Empathy*)

Segala kepentingan yang dikomunikasikan ditanggapi dengan penuh perhatian oleh kedua belah pihak, terutama perawat berempati dengan keadaan pasien yang sedang sakit dan mengharapkan bantuan dan perhatian pasien.

3) Dukungan (*Supportiveness*)

Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan. Begitu juga seorang perawat memberikan dukungan dan semangat kepada pasien, menyarankan makan dan minum obat teratur, untuk meraih keinginan pasien yaitu sembuh dari sakit.

4) Rasa positif (*Positiveness*)

Tanggapan pertama yang positif, maka akan lebih mudah untuk melanjutkan percakapan selanjutnya. Rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk curiga atau berprasangka buruk yang dapat mengganggu jalinan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu perawat diharapkan untuk tidak berprasangka buruk terhadap pasien dan begitu juga sebaliknya.

5) Kesamaan (*Equality*)

Komunikasi akan menjadi lebih akrab dan jalinan pribadi akan menjadi kuat apabila memiliki kesamaan tertentu, seperti kesamaan pandangan, sikap, usia dan kesamaan ideologi, dan sebagainya.

d) Hubungan interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seseorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cepat persepsi tentang orang lain dan persepsi dirinya. Sehingga semakin efektif komunikasi yang berlangsung di antara peserta komunikasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jalaluddin Rakhmat memberikan catatan bahwa terdapat tiga faktor antar pribadi yang menumbuhkan hubungan komunikasi interpersonal yang baik yaitu percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.³³

Menurut De Vito³⁴, hubungan komunikasi interpersonal terbina melalui tahap-tahap pengembangan yaitu:

- 1) Kontak, pada tahap ini alat indera sangat diperlukan untuk melihat mendengar, dan membaui seseorang. Bila pada tahap kontak terbina persepsi yang positif maka akan membawa seseorang pada hubungan yang lebih erat yaitu persahabatan, saling terbuka dan penuh kehangatan.
- 2) Keterlibatan, adalah tahap pengenalan lebih jauh, mengikat diri kita untuk mengenal orang lain dan mengungkapkan diri.
- 3) Keakraban, pada tahap ini kita mengikat diri lebih jauh lagi bagaimana seseorang dapat menjadi sahabat yang baik.
- 4) Pengrusakan, tahap ini terjadi penurunan hubungan, dimana ikatan antara kedua pihak melemah.
- 5) Pemutusan, tahap ini terjadi pemutusan ikatan yang mempertalikan keduanya. Apabila komunikasi interpersonal terjalin tidak baik, maka akan terjadi pemutusan, misalnya perawat tidak melayani pasien dengan baik maka akan terjadi pemutusan, dan pasien tersebut tidak akan mau berobat kerumah sakit tersebut.

Berdasarkan paparan tersebut diharapkan perawat dapat menjalin hubungan komunikasi interpersonal yang baik kepada pasien. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak.

e. Kendala-kendala Komunikasi Interpersonal

Kendala dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami dalam konteks komunikasi dikenal pula gangguan (mekanik maupun semantik), Gangguan ini masih termasuk ke dalam hambatan komunikasi, Efektivitas

³³ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), p. 235.

³⁴ Joseph A. Devito, *Human Communication* (New York: Harper Collins CollegePublisher, 1997), p. 67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi.³⁵

Dalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Kendala dalam kegiatan komunikasi yang manapun tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut. Karena pada pada komunikasi massa jenis hambatannya relatif lebih kompleks sejalan dengan kompleksitas komponen komunikasi massa. Dan perlu diketahui juga, bahwa komunikasi harus bersifat heterogen.

Setiap individu memiliki cara berpikir yang berbeda, terutama dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Ada yang bersikap santai, ada yang bersikap ceking seperti tidak memiliki masalah, bahkan ada yang menyikapi sesuatu dengan emosi. Hal ini dipengaruhi karena masing-masing individu memiliki karakteristik yang berbeda, cara berkomunikasi yang berbeda, dan terkadang semua itu menjadi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini sering menjadi penghambat dalam menciptakan komunikasi yang efektif, sikap emosional yang berlebihan bagi masing-masing individu saat menghadapi situasi tertentu dapat memperburuk proses komunikasi.

Suatu ketika terdapat sedikit masalah yang sebenarnya sepele, dan pastinya bisa diselesaikan dengan baik. Akan tetapi jika disikapi dengan emosional, maka hal itu akan menjadi bumerang dan akan memperkuat ego dari individu tersebut yang akan berdampak pada terhambatnya proses komunikasi yang efektif.

2. Komunikasi Kesehatan/Terapeutik

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yakni *communicatio* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran ide. Pemberitahuan atau pertukaran ide dalam suatu proses komunikasi akan ada pembicara yang menyampaikan pernyataan ataupun pertanyaan yang dengan harapan akan ada timbal balik atau jawaban dari pendengarnya. Terapeutik merupakan suatu hal yang diarahkan kepada proses dalam memfasilitasi penyembuhan pasien. Sehingga komunikasi

³⁵Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), p. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

terapeutik itu sendiri merupakan salah satu bentuk dari berbagai macam komunikasi yang dilakukan secara terencana dan dilakukan untuk membantu proses penyembuhan pasien.³⁶

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stres, mengatasi gangguan psikologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain. Komunikasi dalam profesi keperawatan sangatlah penting sebab tanpa komunikasi pelayanan keperawatan sulit untuk diaplikasikan.³⁷

Komunikasi terapeutik bertujuan untuk mengembangkan segala yang ada dalam pikiran dan diri pasien ke arah yang lebih positif yang nantinya akan dapat mengurangi beban perasaan pasien dalam menghadapi maupun mengambil tindakan tentang kesehatannya. Tujuan lain dari komunikasi terapeutik menurut Suryani (2015) adalah: 1) Realisasi diri, penerimaan diri dan peningkatan penghormatan terhadap diri; 2) Kemampuan membina hubungan interpersonal yang tidak superfisial dan saling bergantung dengan orang lain; 3) Meningkatkan fungsi dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pasien serta mencapai tujuan yang realistis; 4) Menjaga harga diri; 5) Hubungan saling percaya.³⁸

3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Lovey dan Loomba adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan maupun masyarakat.³⁹ Jadi pelayanan kesehatan merupakan setiap kegiatan yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan atau menyembuhkan penyakit baik itu perorangan maupun kelompok masyarakat.

³⁶ Arifah, S. & Ida, N.T. *Pengaruh Pemberian Informasi Tentang Persiapan Operasi dengan Pendekatan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Bougenville RSUD Sleman*, (2012). Vol.4, No.1

³⁷ Muhith, A., & Siyoto, S. *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. (Yogyakarta: Andi, 2018).

³⁸ Hermawan, A.H. *Presepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Pada Pasien Di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu Kudus*. (2010).

³⁹ Mubarak dan Wahit Iqbal, *Pengantar Keperawatan Komunitas* (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2005), p. 89.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan kesehatan menurut Dedy Alamsyah adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.⁴⁰

Hak mendapatkan pelayanan berlaku kepada siapapun, baik itu anggota organisasi yang berkewajiban melayani ataupun orang luar yang bukan anggota organisasi tersebut. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapapun yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.⁴¹

Pelayanan kesehatan menurut Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.⁴²

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI adalah upaya untuk menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun publik masyarakat.⁴³

Pelayanan kesehatan menurut Lavey dan Lomba 1973 adalah upaya untuk menyelenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, dan juga memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perseorangan, kelompok, keluarga, maupun masyarakat. Pelayanan tersebut dapat juga dikatakan sebagai suatu upaya pelayanan kesehatan yang melembaga dengan berdasarkan fungsi sosial dibidang

⁴⁰ Liviah, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng* (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2019).

⁴¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), p. 18.

⁴² Definisi Pelayanan Kesehatan, <http://definisi-pelayanan-kesehatan.html>, accessed 3 Aug 2020.

⁴³ Pengertian Pelayanan Kesehatan Tujuan Jenis-Jenis Terlengkap, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2018/08/pengertian-pelayanan-kesehatan-tujuan-jenis-jenis-terlengkap.html>, accessed 3 Aug 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan kesehatan bagi individu serta keluarga. Fungsi sosial disini berarti lebih menitikberatkan pada unsur kemanusiaan dan juga tidak mengambil keuntungan dengan secara komersial.⁴⁴

Sedangkan pelayanan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) memiliki sasaran yaitu public dan masyarakat.⁴⁵

Konsep Operasional

Konsep operasional bisa dikatakan upaya menerjemahkan konsep atau sesuatu yang abstrak ke dalam bentuk yang konkrit. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik sebuah pernyataan atau batasan dari hasil mengoperasionalkan konsep, yang memungkinkan riset mengukur konsep/ konstruk/ variabel yang relevan, dan berlaku bagi semua jenis variabel. dan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menilai dan mengukur variabel penelitian diatas, maka penulis merasa perlu untuk menentukan definisi konsep.⁴⁶

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memaknai konseptualisasi, maka penulis perlu untuk mampu menuliskan secara jelas dan singkat yang menjadi konseptional dalam penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal Perawat dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun indikator dari konsep komunikasi interpersonal yang di kemukakan oleh Joseph A. Devito mengenai ciri komunikasi interpersonal/antarpribadi yang efektif, yaitu:⁴⁷

1 Keterbukaan (*Openness*)

⁴⁴ Pelayanan Kesehatan Pengertian, Jenis, Kriteria, Skema, Tujuan Menurut para Ahli, <https://pendidikan.co.id/pelayanan-kesehatan-pengertian-jenis-kriteria-skema-tujuan-menurut-para-ahli/>, accessed 3 Aug 2020.

⁴⁵ Pengertian Pelayanan Kesehatan, <https://pendidikanmu.com/2020/04/pengertian-pelayanan-kesehatan.html>, accessed 3 Aug 2020.

⁴⁶ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3S, 1989), p. 103.

⁴⁷ Riska Dwi Novianti, dkk 'Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Di Desa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah', *Acta Diurna*, vol. VI, no. 2 (2017), p. 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut dan wajar.

Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikasi bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya.

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah 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. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Rasa Positif (*Positiveness*)

Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi interpersonal/antar pribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Komunikasi antar pribadi sebenarnya merupakan suatu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Proses saling mempengaruhi ini merupakan suatu proses bersifat psikologis dan karenanya juga merupakan permulaan dari ikatan psikologis antar manusia yang memiliki suatu pribadi.

D. Kerangka Pemikiran

Komunikasi interpersonal adalah Penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.⁴⁸ Kerangka pemikiran ini mengadopsi konsep komunikasi interpersonal Joseph A. Devito. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu menghimbau kepada perawat untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Adapun ciri-ciri dari komunikasi interpersonal yang dapat mempermudah perawat dan pasien antara lain yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara rumah sakit, perawat dan pasien saat bertatap muka secara langsung.

⁴⁸ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), p. 30., p. 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Berdasarkan kerangka pikir tersebut dikatakan bahwa penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang dipaparkan dalam rumusan masalah agar dapat memenuhi tujuan penelitian ini. Bagaimana komunikasi interpersonal perawat dan pasien rawat inap dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu akan terlaksana melalui komunikasi interpersonal. Berikut penjelasannya :

1. Keterbukaan (*Openness*)

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak ditutup-tutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Keduanya saling mengerti dan saling memahami. Dalam hal ini perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan, dan diharapkan

antara perawat dan pasien harus saling terbuka agar tercapai komunikasi interpersonal yang baik.

2. Empati (*Empathy*)

Segala kepentingan yang dikomunikasikan ditanggapi dengan penuh perhatian oleh kedua belah pihak, terutama perawat berempati dengan keadaan pasien yang sedang sakit dan mengharapkan bantuan dan perhatian pasien.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diinginkan. Begitu juga seorang perawat memberikan dukungan dan semangat kepada pasien, menyarankan makan dan minum obat teratur, untuk meraih keinginan pasien yaitu sembuh dari sakit.

4. Rasa positif (*Positiveness*)

Tanggapan pertama yang positif, maka akan lebih mudah untuk melanjutkan percakapan selanjutnya. Rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk curiga atau berprasangka buruk yang dapat mengganggu jalinan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu perawat diharapkan untuk tidak berprasangka buruk terhadap pasien dan begitu juga sebaliknya.

5. Kesamaan (*Equality*)

Komunikasi antara perawat dan pasien akan menjadi lebih akrab dan jalinan pribadi akan menjadi kuat apabila memiliki kesamaan tertentu, seperti kesamaan pandangan, sikap, usia dan kesamaan ideologi, dan sebagainya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan pada interferensi dari penulis berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.⁴⁹

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, penulis hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.⁵⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Jl. Syekh Ismail, Pematang Berangan, Kecamatan Rambah, Kota Pasir Pengaraian, Kabupaten Rokan Hulu, Kode Pos: 28558.⁵¹

Waktu yang ditentukan penulis untuk melakukan penelitian adalah setelah proposal ini diseminarkan.

C. Sumber Data Penelitian

Untuk mendapatkan data yang valid dan akurat, maka penelitian ini menggunakan data yakni sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

⁴⁹ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), p. 213.

⁵⁰ alaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2005), p. 24.

⁵¹ RS Umum Daerah Rokan Hulu, <https://www.goalkes.com/rumah-sakit/rs-umum-daerah-rokan-hulu>, accessed 26 May 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer didapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok.⁵² Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.⁵³

Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan observasi, teknik sampling, dan foto foto serta mewawancarai perawat dan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Maka sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dapat diperoleh dari sumber kedua yang kita butuhkan. Data sekunder bertujuan untuk dapat membantu mengungkapkan data yang diinginkan oleh penulis. Data sekunder dapat membantu memberikan keterangan, data pelengkap sebagai bahan pembanding.⁵⁴ Penulis menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung.

D Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang yang memahami objek penelitian tersebut.⁵⁵

Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu,⁵⁶

1. Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan

⁵² Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), p. 29.

⁵³ Moh Nazar, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Bakhti Indonesia, 2003), pp. 44–5.

⁵⁴ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Depok: Prenada Media Group, 2018), p. 132.

⁵⁵ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rosda Karya, 2006), p. 68.

⁵⁶ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi* Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), p. 30.

penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala bidang keperawatan dan tiga orang perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Informan Tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan pihak keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Keterangan
1.	Nuriman	Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
2.	Hendra Deswita	Perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
3.	Nurhasanah	Perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
	Afria Ningsih	Perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
	Pak Daman	Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
	Buk Semiati	Keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
	Iskandar	Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
	Buk Putriyani	Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
	Pak Syamsuar	Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Myeisha	Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Rina	Keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan metode, agar dalam proses penelitian nanti dapat memberikan dan mempermudah proses pengumpulan data dengan baik dan relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis pada gejala-gejala yang diteliti penulis.⁵⁷ Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan, tetapi tentu berbeda antara pengamatan dalam arti sehari-hari dan penelitian ilmiah. Observasi dalam penelitian ilmiah memiliki ciri-ciri seperti pemilihan, pengubahan, pengkodean, pencatatan⁵⁸.

Observasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan mencatat apa yang dilihat dan didengar, mencatat apa yang dikatakan, kemudian dipikirkan dan dirasakan. Dalam setiap observasi, kita tidak dapat mencatat suatu kejadian atau peristiwa, tetapi juga mencatat segala sesuatu atau sebanyak mungkin segala hal yang dirasa ada kaitannya.⁵⁹

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan

⁵⁷ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), p. 132.
⁵⁸ Atwar Bajari, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), p. 97.
⁵⁹ Ardianto Elvinaro, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), p. 179.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.⁶⁰

Teknik pengumpulan yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala fisis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis langsung terjun ke lapangan menjadi partisipan (*observer partisipatif*) untuk menemukan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu, interaksi Perawat dan Pasien dalam pelayanan rawat inap ruang ICU di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi dan komunikasi untuk mengungkap tentang sikap, kelakuan, pengalaman, cita-cita, serta harapan responden.⁶¹ Wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan instrumen dengan pedoman wawancara. Wawancara dilakukan dengan subjek penelitian yang terbatas. Sebagai tolak ukur, penulis menggunakan teknik wawancara yang sesuai dengan keadaan subjek yang ada di dalam interaksi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan, untuk mewakili informasi yang dibutuhkan untuk menjawab masalah yang ada pada penelitian.⁶²

Wawancara secara umum dapat diartikan sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, kemudian tema wawancara yang ditanyakan tidak jauh dari permasalahan penelitian. Dalam pengertian lain adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu penelitian ini sendiri dilakukan

⁶⁰ Lexi J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), p. 156.

⁶¹ Atwar Bajari, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), p. 156.

⁶² Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kuantitatif Dan Kualitatif)* (Jakarta: Gaung Pustaka Press, 2018), p. 217.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan jalan mengadakan wawancara dengan Perawat dan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Beberapa tips yang penulis lakukan saat wawancara adalah mulai dengan pertanyaan yang mudah, mulai dengan informasi fakta, serta menghindari pertanyaan yang berulang, dan tidak menanyakan pertanyaan pribadi sebelum building rapport, dalam wawancara, penulis mengulang kembali jawaban untuk verifikasi agar data yang diterima benar dan sesuai dengan kebutuhan penulis.⁶³

3. Dokumentasi

Pengumpulan data secara teknik dokumentasi bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari teknik observasi dan wawancara. Dokumentasi bisa berbentuk dokumentasi publik atau dokumen privat. Dokumen publik misalnya: laporan polisi, berita-berita surat kabar, transkrip acara TV, dan lainnya. Dokumen privat misalnya: memo, surat-surat pribadi, catatan telepon, buku harian individu, dan lainnya.⁶⁴

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data berupa catatan atau dokumen yang tersedia serta pengambilan gambar di sekitar objek penelitian yang akan dideskripsikan sebagian pembahasan yang akan membantu dalam penyusunan hasil akhir penelitian. Dokumentasi yang dimaksud tentu dokumentasi yang tertulis dan gambar dimana dilaksanakannya penelitian yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

F. Validasi Data

Dalam penelitian kualitatif untuk menjamin kebenaran atau validitas data dan instrumen utamanya adalah manusia, maka itu yang diperiksa adalah keabsahannya. Dalam mendapatkan keabsahan penelitian ini maka menggunakan teknik triangulasi sumber membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Penilaian

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011), pp. 138–40.

⁶⁴ Nachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), p. 118.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keabsahan riset kualitatif biasanya terjadi sewaktu proses pengumpulan data dan analisis-interpretasi data.⁶⁵

Menurut Moleong, Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan menggunakan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif.⁶⁶

Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi subjek yang ingin diteliti (bila ada) dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah diharapkan penelitian ini menggambarkan realita empiris di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas yang terjadi pada pola komunikasi interpersonal perawat dan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Adapun jenis penelitian ini adalah kata-kata (pernyataan) seseorang.⁶⁷ Dikatakan penelitian ini menggunakan pendekatan kata-kata (pernyataan) seseorang karena sebuah sistem pembentukan strategi ditentukan oleh individu ataupun kelompok untuk mencapai segala keinginan yang diinginkan.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif Miles dan Huberman, karena penulis menganggap teknik analisis data Miles dan Huberman dapat mempermudah atau mempercepat penyusunan data yang relevan dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam teknik analisis data ini terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁶⁸

1. Reduksi data

⁶⁵ *ibid.*, p. 70.

⁶⁶ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), p. 30.

⁶⁷ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), p. 71.

⁶⁸ Miles M.B dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), p. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reduksi data merupakan bagian dari teknik analisis kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang mengerucutkan atau menajamkan, mengolompokkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengolompokkan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

Reduksi data juga dapat mengembangkan informasi yang relevan atau sesuai fakta yang ada di lapangan. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti komputer, notebook, dan lain sebagainya. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keleluasaan, dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Bagi penulis yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan dengan teman atau orang lain yang dipandang cukup menguasai permasalahan yang diteliti. Melalui diskusi itu, wawasan penulis akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Data reduksi adalah hal yang tidak memiliki hubungan dengan informasi yang dibutuhkan oleh penulis, terkait peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan rangkaian dari teknik analisis data kualitatif penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi di tarik dan disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (catatan lapangan), matriks, grafis, dan bagan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisirkan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya. Pada langkah ini penulis berusaha

menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan data, membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah memberi gambaran secara umum dengan singkat dan menyeluruh tentang hasil penelitian, dengan demikian penulis berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap fenomena yang diperoleh dari lapangan, mencatat proses pembuatan data yang ada serta membuktikan benar tidaknya data tersebut. kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau bahkan gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun hipotesis atau teori. Penarikan data dilakukan ketika data sudah sudah betul-betul valid sehingga data dapat dijadikan sebagai kesimpulan terakhir.

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

A Latar Belakang RSUD Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu merupakan Rumah Sakit Rujukan Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang berdiri sejak Tahun 2004. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan, merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain.

Ilmu pengetahuan dan kedokteran yang berkembang sangat pesat perlu diimbangi oleh tenaga kesehatan yang memadai dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu sesuai standar membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Pasal 28 ayat (1) Perubahan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.⁶⁹

Perubahan kondisi sosio-ekonomi, peningkatan taraf pendidikan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, belakangan ini ikut memberikan dampak terhadap meningkatnya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan bermutu. Guna memenuhi harapan masyarakat yang makin meningkat dalam pelayanan kesehatan dibutuhkan biaya yang cukup besar terutama di bidang infrastruktur dan sumber daya manusia.

⁶⁹ Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, <http://rsud.rokanhulukab.go.id>, accessed 16 Nov 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisi tersebut tentu mendesak terjadinya perubahan bagi rumah sakit pemerintah agar dapat tetap bertahan dan berkembang. Dengan perubahan rumah sakit pemerintah dari unit sosial semata menjadi unit sosio ekonomi, yaitu unit sosial yang dikelola dengan prinsip-prinsip ekonomi dengan tidak mengesampingkan fungsi sosialnya.⁷⁰

B. Perkembangan RSUD Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu didirikan pada tahun 2004 yang ditetapkan melalui Keputusan Bupati Rokan Hulu No. 061 tahun 2004 sebagai Rumah Sakit tipe C dan mulai diresmikan fungsinya oleh Bupati Rokan Hulu pertama H. RAMLAN ZAS, SH, MH pada tanggal 14 September 2004. Luas areal rumah sakit adalah ± 5,8 hektar, terletak di Jl. Syekh Ismail Pasir Pengaraian.

Status Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dikukuhkan menjadi Kelas C melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1349 / Menkes / SK / IX / 2005, tanggal 14 September 2005. Sejak saat itu Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu telah beroperasi dengan 125 tempat tidur dan 530 pegawai yang terdiri dari 24 orang Dokter Spesialis, 14 orang Dokter Umum, 3 orang Dokter Gigi, 1 orang Dokter Radiologi, 89 orang tenaga Penunjang Medis, 233 Tenaga Paramedis, 26 orang tenaga kesehatan masyarakat serta 134 orang Tenaga Umum.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 41 Tahun 2007, kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dikukuhkan sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Sedangkan melalui Peraturan Daerah Nomor: 04 tahun 2011, Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah adalah Pejabat Eselon III/a (Direktur) dan Eselon III/b (empat orang Kepala Bagian/ Bidang), 9 (Sembilan) orang Pejabat Eselon IV serta didukung oleh staf dan tenaga fungsional medis (Komite Medik dan Staf Medik Fungsional). Pada

⁷⁰*ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tahun 2015 struktur organisasi tersebut telah diisi oleh pejabat-pejabat struktural yaitu Pelaksana Tugas Direktur, 4 (empat) orang Kepala Bagian/Bidang, 8 (delapan) orang pejabat Eselon IV serta 1 (satu) orang pelaksana tugas Eselon IV.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu telah selesai menyusun Asuhan Keperawatan, Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan Medik, Standar Pelayanan Minimal, Neraca, Rencana Strategis 2011-2016, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Program Manajemen Mutu melalui ISO 9001 – 2008 untuk 9 bagian (Manajemen, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Rekam Medik, Perinatologi, IGD, Kamar Operasi, ICU) serta pada awal tahun 2009 telah diterapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK – BLUD) melalui SK Bupati Rokan Hulu Nomor 470 Tahun 2008 dan status penuh Badan Layanan Umum Daerah melalui SK Bupati No 547 Tahun 2010.

Rumah Sakit Umum Daerah termasuk salah satu Organisasi Sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, dengan demikian Rumah Sakit berkewajiban melayani semua golongan masyarakat, baik masyarakat kelas bawah (miskin), kelas menengah maupun masyarakat kelas atas. Rumah Sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan dengan menyediakan tenaga ahli di bidang kesehatan sesuai profesi juga tenaga perawat yang profesional dalam pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Saat ini dengan tingginya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan dan didukung oleh program pemerintah terhadap Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS KES), telah dibuktikan dengan bertambahnya jumlah kunjungan pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal ini mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan agar terwujud pelayanan kesehatan yang berkualitas yang memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan.⁷¹

⁷¹*ibid.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C Gambaran Umum RSUD Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu terbentuk sejak tahun 1999 berdasarkan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2004 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 1999 dengan ibukota Pasir Pengaraian. Pada awal berdirinya Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 7 kecamatan meliputi 80 desa dan 6 kelurahan, dan pada tahun 2010 menjadi 153 desa dan 6 kelurahan. Secara administratif, kabupaten ini memiliki 16 daerah kecamatan, 7 daerah kelurahan dan 149 daerah desa. Kabupaten Rokan Hulu dikenal dengan sebutan "**NEGERI SERIBU SULUK**".

Batas wilayah Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir dan Propinsi Sumatera Utara
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar dan Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten Kampar
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Propinsi Sumatera Barat
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Permendagri No.66 Tahun 2011, Kabupaten Rokan Hulu memiliki luas wilayah sebesar 7.588,13 km² atau ± 8,26% dari luas wilayah Propinsi Riau (86.461,91 km²), yang terdiri dari 85% daratan dan 15% daerah perairan dan rawa, secara geografis terletak antara 00 25' 20⁰ sampai 010 25' 41⁰ Lintang Utara atau antara 100 56' 59⁰ Bujur Timur.

Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 16 Kecamatan; Kecamatan terluas wilayahnya adalah Kecamatan Tambusai yaitu 1.127,50 km² (15,04%) dan kecamatan terkecil adalah Kecamatan Ujungbatu dengan luas wilayahnya 90,57 km² (1,21%).⁷²

D Strategi Dan Arah Kebijakan Jangka Menengah RSUD Rokan Hulu

Strategi adalah cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan dan sasaran. Strategi ditetapkan dengan maksud untuk memberikan arah, dorongan dan kesatuan pandang dalam melaksanakan tujuan organisasi. Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan upaya-upaya secara

⁷²*ibid.*

menyeluruh dalam menetapkan kebijakan, program dan kegiatan dengan memperhatikan sumber daya yang dimiliki, kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan serta lingkungan yang dihadapi.

Kebijakan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu adalah pedoman ataupun rambu-rambu dalam pelaksanaan tindakan-tindakan tertentu meliputi kebijakan-kebijakan yang ditetapkan Kabupaten Rokan Hulu, untuk hasil yang maksimal dalam pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan diperlukan suatu strategi yang menjelaskan tentang pemikiran kedepan secara konseptual, analisis, realistis yang mengakomodir tentang langkah-langkah yang diperlukan dalam mencapai dan mempercepat pencapaian tujuan.⁷³

Program Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan penjabaran langkah-langkah yang diambil untuk menjabarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Program adalah kumpulan Kegiatan-kegiatan nyata, sistematis, dan terpadu yang dilaksanakan guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Program atau program kerja operasional merupakan upaya untuk mengimplementasikan strategi organisasi yang meliputi proses penentuan jumlah dan jenis sumber dana yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan suatu rencana.

Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu diarah agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, cepat, tepat, ramah dan terjangkau serta melaksanakan fungsi sebagai rumah sakit kelas B. Untuk menjalankan rencana pembangunan diperlukan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dalam lima tahun kedepan sebagai berikut:

1. Program Upaya Kesehatan Masyarakat dengan kegiatan: penyediaan jasa pelayanan kesehatan
2. Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat dengan kegiatan: Pengembangan media promosi dan informasi sadar hidup sehat
3. Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan dengan kegiatan: Akreditasi Rumah Sakit

⁷³*ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Program Pengadaan, Peningkatan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/Rumah Sakit Mata dengan kegiatan:
 - a. Pembangunan Rumah Sakit
 - b. Pembangunan Instalasi Pengolahan Limbah Rumah Sakit
 - c. Rehabilitasi bangunan rumah sakit
 - d. Pengadaan alat-alat kesehatan rumah sakit
 - e. Pengadaan obat-obatan rumah sakit
 - f. Pengadaan ambulance/mobil jenazah
 - g. Pengadaan mebeleur rumah sakit
 - h. Pengadaan perlengkapan rumah tangga rumah sakit (dapur, ruang pasien, laundry, ruang tunggu dan lain-lain)
 - i. Pengadaan alat-alat kesehatan rumah sakit (DAK)
 5. Program Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/Rumah Sakit jiwa/Rumah Sakit Paru-Paru/Rumah Sakit Mata dengan kegiatan:
 - a. Pemeliharaan rutin/berkala instalasi pengolahan limbah rumah sakit
 - b. Pemeliharaan rutin/berkala alat-alat kesehatan rumah sakit
 - c. Pemeliharaan rutin/berkala mobil ambulance/jenazah
 6. Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan BLUD dengan kegiatan :
Pelayanan Kesehatan BLUD RSUD.⁷⁴
- E** Visi, Misi, Nilai Dan Motto RSUD Rokan Hulu
- Visi RSUD Rokan Hulu adalah: ” *Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yang Memberikan Pelayanan secara Paripurna berstandar Nasional dan Menjadi Kebanggaan Masyarakat Rokan Hulu*”.
- Misi RSUD Rokan Hulu adalah sebagai berikut :
1. Menyelenggarakan Pelayanan Prima Sesuai Dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit Kelas B.
 2. Memberikan Pelayanan Kesehatan Yang Menyeluruh dan Terpadu.
 3. Menciptakan Suasana Kerja yang Mendukung Kebersamaan, Rasa Memiliki dan Peningkatan Disiplin Aparatur.

⁷⁴ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai Dasar Pelayanan yang dipegang teguh oleh RSUD Rokan Hulu adalah :

1. Pelayanan Sepenuh Hati
2. Bertindak Cepat dan Tepat
3. Kerjasama Tim
4. Integritas Tinggi
5. Transparansi dan Akuntabel

Motto Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

“*Melayani : Sepenuh Hati, Bersama : Kita Berbenah, Motto Kita : 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga).*”⁷⁵

Berikut adalah keterkaitan antara visi, misi, tujuan dan sasaran Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu :

1. Menyelenggarakan fungsi pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit kelas B pada tahun 2021. Misi ini bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dengan sasaran pokok sebagai berikut :
 - a. Meningkatnya jenis pelayanan dokter spesialis dan sub spesialis
 - b. Meningkatnya pelayanan paramedis
 - c. Tersedianya informasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu. Misi ini bertujuan menyediakan sarana dan prasarana rumah sakit sesuai dengan standar dalam rangka menuju rumah sakit kelas B dengan sasaran pokok sebagai berikut :
 - a. Terpenuhinya sarana dan prasarana rumah sakit secara optimal
 - b. Terpeliharanya sarana dan prasarana rumah sakit secara optimal
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan disiplin aparatur. Misi ini bertujuan meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar dengan sasaran pokok sebagai berikut :
 - a. Terciptanya pelayanan yang optimal

⁷⁵ *Ibid.*



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tersedianya teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.⁷⁶

Sebagai acuan dalam mewujudkan visi dan misi, maka Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu menganut nilai-nilai sebagai berikut :

1. Pelayanan Sepenuh Hati, Pelayanan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat dalam segala aspek.
2. Bertindak cepat dan tepat, Bertindak cepat dan tepat terhadap segala tindakan yang dilakukan
3. Kerjasama Tim, Kerjasama tim sesuai kompetensi dan profesi
4. Integritas Tinggi, Selalu berusaha meningkatkan kinerja baik medis maupun non medis
5. Transparansi dan Akuntabel
6. Transparansi dan akuntabel dalam segala aspek manajemen dan pelayanan.

F. Struktur Organisasi RSUD Rokan Hulu

Struktur organisasi Rumah sakit Umum Daerah Rokan Hulu berdasarkan Perda Kab. Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah pada pasal 15 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah yang dibentuk dengan PERDA nomor 4 tahun 2011 tentang organisasi perangkat daerah tetap melaksanakan tugasnya sampai diatur lebih lanjut sesuai perundang-undangan. Kemudian dijabarkan secara rinci dalam Peraturan Bupati Rokan Hulu nomor 74 Tahun 2011 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, dengan pola hubungan/tata kerja adalah sebagai berikut:

1. Kepala lembaga teknis daerah dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan Bupati;
2. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal baik di lingkungan

⁷⁶*ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

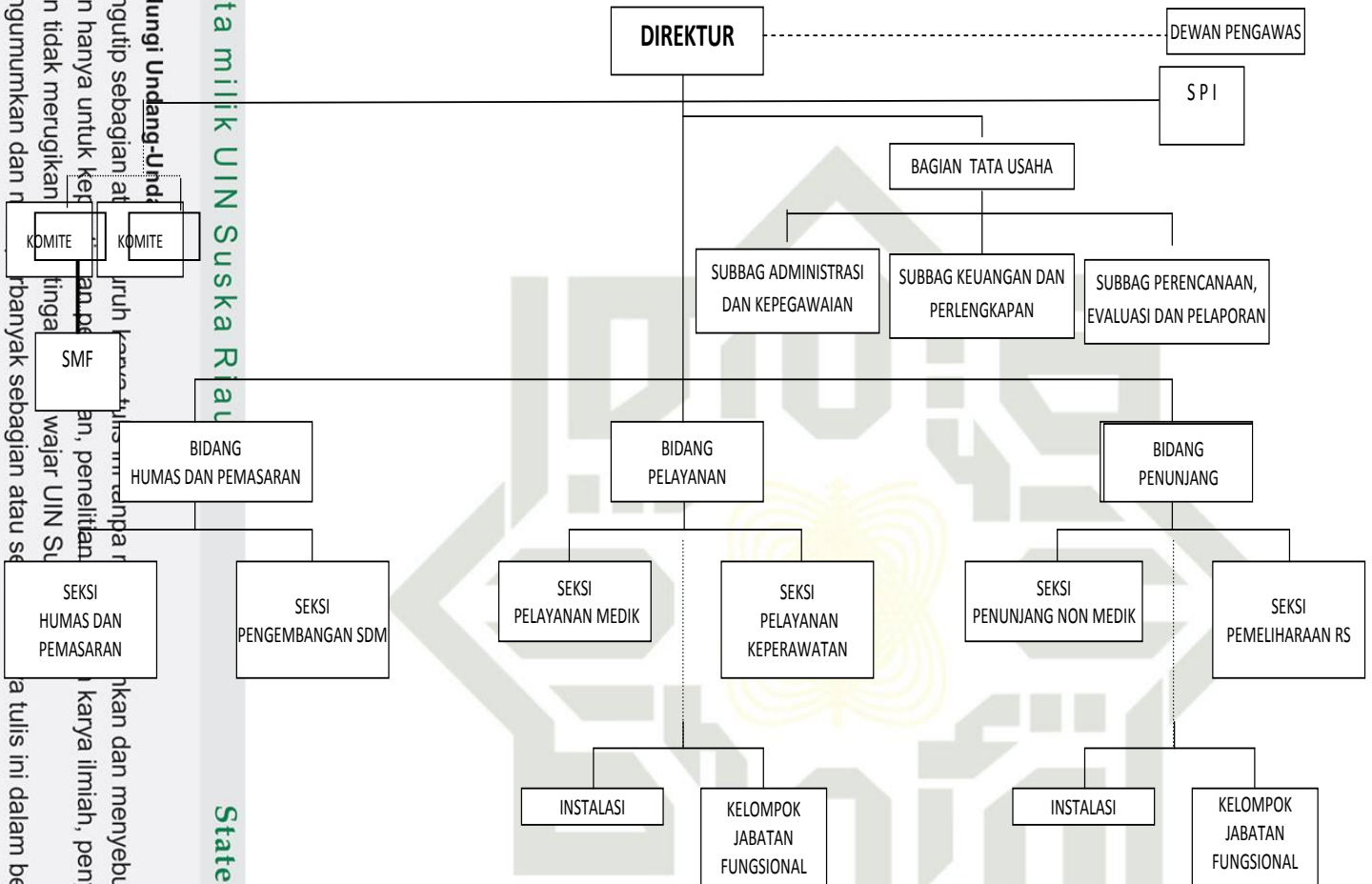
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing- masing maupun antar organisasi lainnya sesuai dengan tugas masing-masing;

3. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahan masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh bawahan harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Setiap pimpinan satuan organisasi harus bertanggung jawab mengkoordinasikan bawahan dalam lingkungan unit kerja masing-masing;
5. Pimpinan satuan organisasi sebagaimana dimaksud pada poin nomor 4, wajib memberikan bimbingan dan petunjuk untuk pelaksanaan tugas bawahan;
6. Bimbingan dan petunjuk sebagaimana dimaksud poin nomor 5, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun laporan secara berkala;
7. Hasil laporan sebagaimana dimaksud pada poin nomor 6, wajib disampaikan kepada pimpinan satuan organisasi sebagaimana dimaksud pada poin nomor 4, untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil kebijakan.⁷⁷

⁷⁷*ibid.*

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin penyalur atau penerbit.
2. Dilarang mengutip hanya untuk keperluan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang mengutip dan menerbitkan kembali atau menyalurkan dengan cara apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

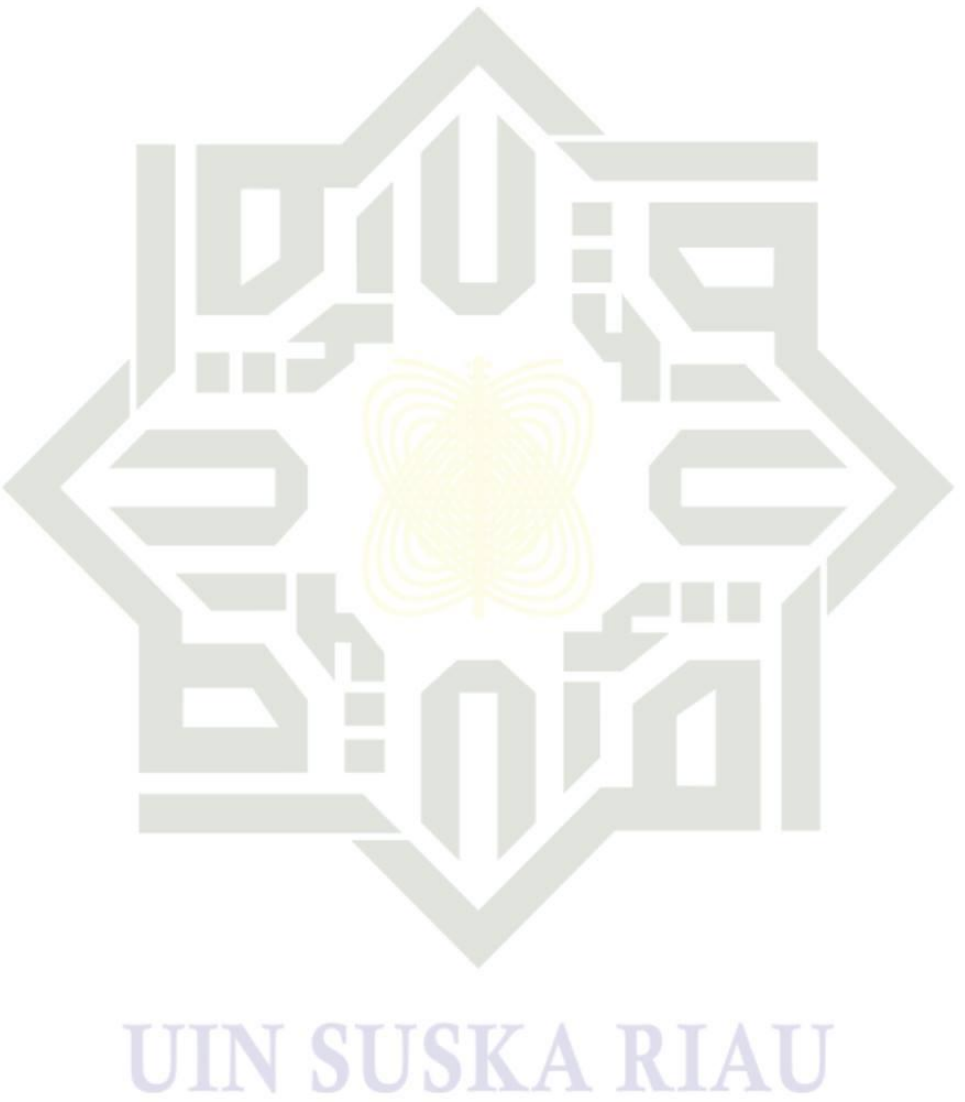
Berdasarkan hasil analisis serta penelitian di lapangan mengenai komunikasi interpersonal perawat dan pasien rawat inap dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah kabupaten Rokan Hulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang baik dengan pasien Rawat Inap. Komunikasi interpersonal tersebut terjalin berdasarkan beberapa aspek yakni keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesamaan/kesetaraan (*equality*).

Komunikasi yang terjadi antara perawat dan pasien rawat inap adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien, oleh karena itu beberapa aspek yang telah disebutkan di atas merupakan *point* penting yang harus dipahami dan dikuasai oleh perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien telah berlangsung dengan baik, hal ini tercermin dari cara perawat memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien sesuai dengan aspek komunikasi yang telah disebutkan di atas. Dengan ekspresi wajah yang menyenangkan kepada pasien juga dengan bakat perhatian kepada pasien dengan mendengarkan keluhan-keluhan pasien dengan seksama, memberikan umpan balik yang mudah dimengerti dan selalu tersenyum dengan ramah dan berbahasa dengan santun.

B. Saran

1. Bagi perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu diharapkan untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi kepada pasien.
2. Kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu diharapkan ketika diberi pengobatan hendaknya mendengarkan

sepenuhnya arahan yang diberikan perawat. Demi kesembuhan pasien dan kelancaran perawat dalam menjalankan aktivitasnya sebagai pelayan medis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Aria Ningsih, *Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.
- Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius, 2007.
- Ahsin W. Al-Hafidz, *Fikih Kesehatan*, Jakarta: AMZAH, 2007.
- Aifin Yanuar, *100% Bisa Selalu Berfikir Positif*, Yogyakarta: DIVA Pers, 2011.
- Aifah, S. & Ida, N.T. Pengaruh Pemberian Informasi Tentang Persiapan Operasi dengan Pendekatan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Bougenville RSUD Sleman, (2012). Vol.4, No.1
- Atwar Bajari, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017.
- Buk Sumiati, *keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rosda Karya, 2006.
- , *Metode Penelitian Kualitatif*, Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Cecep Triwibowo, *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*, Jakarta: CV. Trans Info Media, 2013.
- Sholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Definisi Pelayanan Kesehatan*, <http://definisi-pelayanan-kesehatan.html>, accessed 3 Aug 2020.
- Evinaro, Ardianto, *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010, p. 179.
- H.F.A, Subratha, *Kontribusi Pengetahuan Ibu dan Dukungan Keluarga terhadap Pemberian ASI Eksklusif di Desa Kaba-Kaba*, Kecamatan Kediri, 2012.
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Hermawan, A.H. Presepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Pada Pasien Di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu Kudus. (2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hendra Deswita, *Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.
- Iskandar, *Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.
- , *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kuantitatif Dan Kualitatif)*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2018.
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- , *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2005.
- Joseph A. Devito, *Human Communication*, New York: Harper Collins CollegePublisher, 1997.
- , *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta: Professional Book, 1997.
- Kohut H, *The Restoration of the Self.*, International Universities Press New York, 1997.
- Lexi J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008, p. 26.
- Lili Nur Tasliyah, 'Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Penyembuhan Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam', *eJournal Ilmu Komunikasi*, vol. 3, no. 3, 2015, pp. 226–37.
- Liyiah, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng*, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2019.
- Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1989.
- Miles M.B dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Mimin Emi, *Etika Keperawatan Aplikasi Pada Praktik*, Jakarta: Kedokteran EGC, 2004.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Moh Nazar, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Bakhti Indonesia, 2003.
- Mubarak dan Wahit Iqbal, *Pengantar Keperawatan Komunitas*, Jakarta: CV. Sagung Seto, 2005.
- Muhith, A., & Siyoto, S. *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. (Yogyakarta: Andi, 2018).
- Nabella Rundengan, *Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua Di*


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lingkungan Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi, Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2013.

Nur Rahma, *Komunikasi Terapeutik Perawat dan Pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar*, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2006.

Nurhasanah, Amk, *Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.

Nuriman, *Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten*.

Nurjasmii, *Pelayanan Perawat Terhadap Pasien Pada Puskesmas Kluet Selatan Di Aceh Selatan*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993.

---, *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

---, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2005.

Pak Daman, *pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu*.

Pelayanan Kesehatan Pengertian, Jenis, Kriteria, Skema, Tujuan Menurut para Ahli, <https://pendidikan.co.id/pelayanan-kesehatan-pengertian-jenis-kriteria-skema-tujuan-menurut-para-ahli/>, accessed 3 Aug 2020.

Pelayanan RSUD Pasir Pengaraian dikeluhkan Pasien, <http://m.riaumerdeka.com/read-4227-2016-01-13-pelayanan-rsud-pasir-pengaraian-dikeluhkan-pasien.html>, accessed 16 Nov 2020.

Pengertian Pelayanan Kesehatan, <https://pendidikanmu.com/2020/04/penertian-pelayanan-krsehatan.html>, accessed 27 Jul 2020.

---, <https://pendidikanmu.com/2020/04/pengertian-pelayanan-kesehatan.html>, accessed 3 Aug 2020.

Pengertian Pelayanan Kesehatan Tujuan Jenis-Jenis Terlengkap, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2018/08/pengertian-pelayanan-kesehatan-tujuan-jenis-jenis-terlengkap.html>, accessed 3 Aug 2020.

Plt Bupati akan dipanggil Dokter, 2020, <https://www.riau mandiri.co/read/detail/38733/plt-bupati-akan-panggil-dokter-rsud.html>, accessed 26 May 2020.

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, <http://rsud.rokanhulukab.go.id>, accessed 16 Nov 2021.

- Rechmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006.
- Resti Elvira Sarlim, *Komunikasi Interpersonal Dokter Spesialis-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone*, Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2017.
- Riska Dwi Novianti, dkk, 'Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Di Desa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah', *Acta Diurna*, vol. VI, no. 2, 2017, p. 9.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- RS Umum Daerah Rokan Hulu, <https://www.goalkes.com/rumah-sakit/rs-umum-daerah-rokan-hulu>, accessed 26 May 2020.
- RSUD Rohul tidak ada Instruksi Penghentian Layanan, <https://www.cakaplah.com/berita/baca/45164/2019/11/02/rsud-rohul-tidak-ada-instruksi-penghentian-layanan#sthash.H4XY097G.DiC3lfA4.dpbs>, accessed 26 May 2020.
- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sharif La Ode, *Konsep Dasar Keperawatan*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007.
- W.A. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Wheeler L.R dan Grotz J, *The measurement of trust and its relationship to self-disclosure*, Human Communication Research, 1977.
- Wila Chandrawila, *Hukum Kedokteran*, Bandung: Mandar Maju, 2004.
- Yohana Retno Puspo Giwang, 'Perception Of Outpatient Health Services In Sub Rambah Rokan Hulu District Hospital Rokan Hulu', *Jom Fisip*, vol. 4, no. 1, 2017, p. 4.
- ZS, Kuntjoro, *Jurnal Psikologi: Dukungan Sosial pada Lansia*, 2002, <http://www.e-psikologi.com/usia/160802.htm>.
- Zefri Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh, Banda Aceh: Universitas Samudra, 2016.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran-Lampiran

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DINAS KESEHATAN KABUPATEN ROKAN HULU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU

JALAN SYEKH ISMAIL NO.... TELP.(0762) 91777 – 91778 FAX. (0762) 91778
 PASIR PENGARAIAN



TERAKREDITASI MADYA
 KARS

KODE POS : 28557

REKOMENDASI

Nomor : 489/H-SDM/RSUD/III/2021/...²²⁵

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu,
 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **NADIYA AINIL AFIFAH**
 NIM : 11643200735
 Program Studi : Serjana S-1 ilmu komunikasi
 Kampus : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kabupaten Rokan Hulu Nomor : 503/DPMPPTSP/N0N IZIN-RISET/048
 Tanggal 22 Februari 2021 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset / Pra Riset dan Pengumpulan
 Data Untuk Bahan Tugas Akhir dengan Judul **“Komunikasi Interpersonal Perawat dan
 Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah
 Kabupaten Rokan Hulu”**

Yang namanya tersebut diatas diberikan izin untuk melakukan Pengumpulan Data di
 Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

Demikianlah Surat Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Pasir Pengaraian, 17 Rajab 1442 H
 01 Maret 2021 M
**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH ROKAN HULU**



dr. NOVIL
 NIP. 19721114 200312 1 006

Tembus dan kepada Yth:
 -Kepala Bidang Pelayanan

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nadiya Ainil Afifah, anak pertama dari tiga bersaudara ini adalah putri kandung dari pasangan bapak Syaiful, S.P dan ibu Putriani. Lahir di Bangkinang pada tanggal 26 Mei 1998. Dan saat ini penulis dan keluarga bertempat tinggal di Pasar Pengaraian. Penulis dilahirkan dan dibersarkan oleh keluarga yang saling menyayangi dan menomorsatukan agama dan pendidikan. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Pertiwi Rambah Samo pada tahun 2004, kemudian melanjutkan ke SD 002 Rambah Samo pada 2004-2010, melanjutkan ke Mts Dar-El Hikmah Pekanbaru pada tahun 2011-2013, kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1 Rambah Samo pada tahun 2013-2016, dan selanjutnya menempuh masa perkuliahan di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2016 – sekarang. Penulis juga pernah aktif di organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Disainst UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2018.

Dengan berkat rahmat Allah SWT, penulius dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“KOMUNIKASI IMTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP PASIEN RAWAT INAP DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU”** dibawah bimbingan bapak Toni Hartono, M.Si, dan pada tanggal 20 Desember 2021 dipanggil untuk mengikuti ujian munaqasah dan dinyatakan lulus dengan nilai sangat memuaskan dan menyandang gelar sarjanah Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.