



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.

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata (1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

OLEH :**TRISNA FEBRIYANI****Nim. 11840321923**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1447 H / 2025 M**



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.

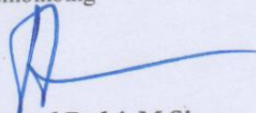
**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS
PELAYANAN PENGAMBILAN PAKET RUTIN PASIEN HEMODIALISIS DI RSUD
ARIFIN ACHMAD PEKANBARU**

Disusun Oleh:

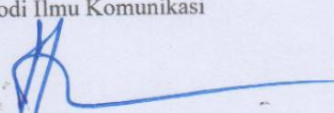
TRISNA FEBRIYANI
NIM 11840321923

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 21 Juli 2025

Pembimbing


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


Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


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



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.



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. Soebrandt 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: lain-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	: Trisna Febriyani
NIM	: 11840321923
Judul	: Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan Pengambilan Paket Rutin Pasien Hemodialisis Di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

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

Hari	: Rabu
Tanggal	: 23 Juli 2025

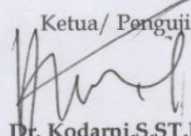
Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Juli 2025

Bersan,

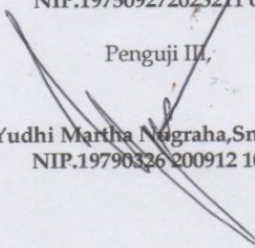
Prof. Dr. Masduki M.Ag
 NIP. 19710612 199803 1003

Ketua/ Penguji I,



Dr. Kodarni, S, ST, M, Pd
 NIP. 197509272023211 005

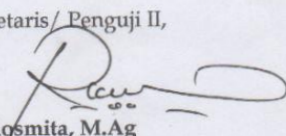
Penguji III,



Yudhi Martha Nograha, Sn., M.Ds
 NIP. 19790326 200912 1002

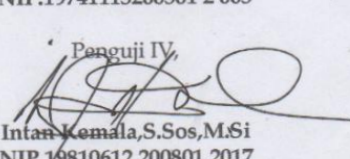
Tim Penguji

Sekretaris/ Penguji II,



Rosmita, M.Ag
 NIP. 19741113200501 2 005

Penguji IV,



Intan Kemala, S.Sos, M.Si
 NIP. 19810612 200801 2017



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.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TRISNA FEBRIYANI
 NIM : 11840321923
 Tempat/Tanggal Lahir : PEKANBARU, 8 FEBRUARI 2000
 Judul Skripsi : HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN PAKET RUTIN PASIEN HEMODIALISIS DI RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa menulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya tulis orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 21 Juli 2025



Trisna Febriyani

TRISNA FEBRIYANI
 NIM.11840321923



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.

ABSTRAK

Nama : TRISNA FEBRIYANI

Nim : 11840321923

Judul : HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN PAKET RUTIN PASIEN HEMODIALISIS DI RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU

Pelayanan kesehatan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh kualitas komunikasi interpersonal antara petugas layanan dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pengambilan paket rutin pada pasien hemodialisa di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Sampel penelitian ini adalah pasien hemodialisa yang rutin mengambil paket pelayanan, yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup untuk mengukur persepsi pasien terhadap komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Hasil analisis data menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal petugas dengan kualitas pelayanan pengambilan paket ($p < 0,05$). Komunikasi yang hangat, empatik, dan responsif dari petugas berkontribusi positif terhadap kepuasan dan persepsi mutu layanan oleh pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan soft skills dalam interaksi pelayanan kesehatan untuk mendukung kualitas layanan yang lebih baik.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, hemodialisa, RSUD Arifin Achmad



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.

ABSTRACT

Nama : TRISNA FEBRIYANI

Nim : 11840321923

Judul : THE RELATIONSHIP COMMUNICATION AND THE QUALITY OF ROUTINE PACKAGE TAKING SERVICES FOR HEMODIALYSIS PATIENTS AT ARIFIN ACHMAD HOSPITAL PEKANBARU

Optimal healthcare services are not only determined by the competence of medical personnel but also by the quality of interpersonal communication between service staff and patients. This study aims to examine the relationship between interpersonal communication and the quality of routine package service for hemodialysis patients at Arifin Achmad Regional General Hospital, Pekanbaru. This research employed a quantitative method with a correlational approach. The sample consisted of hemodialysis patients who routinely accessed the service package, selected using purposive sampling. Data were collected using a closed-ended questionnaire measuring patients' perceptions of interpersonal communication and service quality. The results showed a significant relationship between interpersonal communication and the quality of service delivery ($p < 0.05$). Warm, empathetic, and responsive communication by staff positively contributed to patient satisfaction and perceptions of service quality. These findings highlight the importance of enhancing soft skills in healthcare interactions to support better service outcomes.

Keywords: interpersonal communication, service quality, hemodialysis, Arifin Achmad Hospital

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.

KATA PENGANTAR



ASSALAMUALAIKUM WAROHMATULLAHI WABARAKATUH

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN PAKET RUTIN PASIEN HEMODIALISIS DI RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU”**. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada ayahanda Alm.Sutrisno dan ibu Hardini. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa dan dorongan serta dukungan selama ini kepada penulis. Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan serta nasehat – nasehat dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. ALLAH SWT, karena atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof.Dr.Hj.Leny Nofianti MS,SE,M.Si,Ak,CA selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Prof.Dr.Hj.Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I.
4. Bapak Pro.Dr.H.Mas’ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II.
5. Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt.,M.Sc.,Ph.D. selaku Wakil Rektor III.
6. Bapak Prof. Masduki, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Muhammad Badri.SP,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Dr. Titi Antin S.Sos,M.Si Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Sudianto M.I.Kom selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Dr. Muhammad Badri,SP.,M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Artis, S.Ag.,M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri 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.

12. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan serta waktu yang diluangkan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
13. Ibu Dra.Atjih Sukaesih, M.Si Selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bantuan dan arahan serta masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan memberikan kemudahan untuk penulis.
16. Keluarga yang saya sayangi dan tercinta terutama untuk kepada bude saya Ibu Jum Yatmi, Kakak Dwi Suryani, SE dan Agus Purnomo, S.Pi. terima kasih telah membantu dan menemani saya dalam proses menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada teman – teman yang saya sayangi Lisa, Dilla, Shelly, Sindy yang telah memberikan semangat, dorongan, bantuan dan dukungan kepada penulis.
18. Kepada kucing - kucing saya yang telah menemani saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
19. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini untuk membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. Kepada youtube, yang telah menemani saya dalam proses menyusun skripsi ini
21. Kepada diri sendiri, terimakasih tetap kuat, semangat dan berani menghadapi segala hambatan, tantangan dan kesulitan yang terjadi seperti rollercoaster dan semoga menjadi pribadi yang lebih baik lagi, lebih kuat dan lebih berani untuk kedepannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapakan masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak. Semua masukan tersebut menjadi motivasi bagi penulis untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Aamiin Yaa Rabbal Alamiin.

Pekanbaru, 21 Juli 2025

Penulis

TRISNA FEBRIYANI

NIM. 11840321923



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 Isi

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
2.1 Penegasan Istilah	4
3.1 Rumusan Masalah	6
4.1 Tujuan Masalah	6
5.1 Manfaat Masalah	6
6.1 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Konsep Operasional.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Pengolahan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM	37
4.1 Identitas RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU	37
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Hasil Penelitian.....	41
5.2 Pembahasan	52
BAB VI PENUTUP	55
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Saran	55
Daftar Pustaka	57
Lampiran	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.7 Tingkat Pemetaan	34
Tabel 5.1 Karakteristik Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 5.2 Uji Validitas Variabel Keterbukaan	43
Tabel 5.3 Uji Validitas Variabel Empati	43
Tabel 5.4 Uji Validitas Variabel Dukungan	44
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel Rasa Positif.....	44
Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel Kesetaraan	45
Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel Pelayanan	45
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 5.9 Uji One Sample Kolmogorov- Smirnov Test.....	47
Tabel 5.10 Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 5.11 Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 5.12 Hasil Perhitungan Uji F	50
Tabel 5.13 Koefisien Determinasi	51
Tabel 5.14 Hasil Uji Parsial (Uji T)	51

Hak Cipta Ditanggung 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.



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 Berpikir	29
Gambar 4.4 Sktruktur Organisasi	39
Gambar 5.1 Uji Normalitas Data	47
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastistas.....	48



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.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	62
Lampiran II.....	71
Lampiran III	99
Lampiran IV	102



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.

1.1 Latar Belakang

Pada sebuah instansi terutama di bidang pelayanan masyarakat, komunikasi menempati peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat terutama di bidang pelayanan kesehatan. Baik buruknya sebuah pelayanan dari instansi – instansi tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan ke masyarakat, banyak manfaat dari komunikasi salah satunya adalah untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman atau salah pengertian (*missunderstanding*) antara petugas dan pasien yang dilayani.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communication* namun secara *epistemology* berasal dari bahasa latin *communicates* yang bersumber dari kata *communis*, yang memiliki makna berbagi atau menjadi milik bersama, komunikasi adalah usaha yang memiliki tujuan yang sama dan mencapai tujuan tersebut. Secara *terminologis*, komunikasi suatu proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain dan yang terlibat komunikasi ini adalah manusia. (Jalaluddin, 2005, p. 37)

Komunikasi sebuah proses penyampaian dan penerimaan informasi dan pesan dengan menggunakan symbol -symbol baik secara verbal maupun non – verbal agar informasi atau pesan dapat diterima dengan mudah antara individu satu dengan individu lainnya. (Komunikasi : Defenisi Dan Sejarah Perkembangannya, 2009, p. 240). Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi secara tatap muka atau face to face dengan menggunakan symbol – symbol verbal dan non verbal agar komunikator dapat menyampaikan informasi atau pesan dengan jelas dan dapat diterima oleh komunikan.

Komunikasi interpersonal dalam ilmu kesehatan disebut juga komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan secara sadar untuk meningkatkan kesehatan dan kesembuhan pasien. (Proklani Panduwina Tangel, 2019, p. 123). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang sedang berlangsung dan bersifat langsung, yakni paramedis mengetahui situasi dan reaksi para pasien pada saat itu juga sehingga pasien dapat mengetahui perhatian dan kepedulian dari paramedis. (Komunikasi Interpersonal Terapeutik Perawat Dan Pasien Rawat Inap , 2019, p. 125).

Tenaga kesehatan menurut undang – undang nomor 36 tahun 2014 adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan, keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. (Prabumulih, 2019).

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

- Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu kompetensi paling penting yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan terutama petugas kesehatan selain itu komunikasi interpersonal menjadi penghubung antara petugas pelayanan CAPD (*Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis*) Farmasi dengan pasien.

Walaupun komunikasi interpersonal menjadi penghubung antara petugas dengan pasien, kita bahkan masih sering mendengar dan melihat keluhan- keluhan dari masyarakat yang dilayani tentang petugas pelayanan terhadap pasien baik secara medis maupun secara administrasi. Adapun keluhan – keluhan tersebut seperti petugas pelayanan tidak ramah, tidak sabaran dalam menghadapi pasien, kurang mendengarkan keluhan – keluhan pasien.

Dalam sehari – hari hal itu juga terjadi pada pelayanan pengambilan paket rutin pasien *hemodialysis* RSUD Arifin Achmad di Gudang Farmasi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Pasien *Hemodialysis* di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru merupakan pasien cuci darah atau pasien gagal ginjal yang mewajibkan mereka untuk mengambil paket cairan rutin setiap bulanannya sebagai pengganti proses cuci darah atau gagal ginjal pasien, gagal ginjal kronis mengacu pada penurunan fungsi ginjal secara bertahap, dimana ditandai dengan terjadinya kerusakan struktural yang tidak dapat diperbaiki pada nefron yang ada.

Penentuan stadium digunakan untuk mengkalifikasikan penyakit ginjal menggunakan rumus *equations for glomerular filtration rate* (Egfr), Secara spesifik, gagal ginjal ditandai dengan adanya gangguan fungsi ginjal pada stadium 1 dan 2 dimana eGFR normal atau sedikit berkurang atau jika Egfr 60 ml/menit dengan atau tanpa tanda - tanda kerusakan ginjal selama tiga bulan pada tahap 3-4 yang kurang dari atau 1,73 m². Kerusakan ginjal dibedakan berdasarkan adanya *anomaly patologis* pada system ginjal atau indikasi gangguan ginjal seperti kelainan yang terlihat pada pemeriksaan darah, pemeriksaan urin atau pemeriksaan pencitraan. Adanya protein dalam urin (didefinisikan sebagai *proteinuria*, *albuminuria* atau *mikroalbuminuria* tergantung pada jenis dan jumlah protein) merupakan penanda awal dan sensitive adanya kerusakan ginjal.

Menurut Hill pada tahun 2016, distribusi global prevalensi penyakit ginjal kronis di Tiongkok (1,7%), Kanada (3,1%), Australia (5,8%) dan Amerika Serikat (6,7%) dan Tingkat prevalensi di Eropa meliputi Jerman (2,3%), Finlandia (2,4%), Spanyol (4,0%) serta Inggris Tingkat prevalensi sebesar 5,2%. Negara – negara Afrika Sub – Sahara menunjukkan frekuensi penyakit ginjal kronis yang cukup tinggi, sekitar 10% - 16%. Dari hasil *survey* kesehatan dasar (RISKESDAS) pada tahun 2018, memperkirakan angka prevalensi gagal ginjal kronik di Indonesia adalah sebesar 731,783 jiwa, wilayah dengan frekuensi gagal ginjal kronik tertinggi adalah Provinsi Jawa Barat dengan jumlah pasien sebanyak 131.846 jiwa selain itu

Berdasarkan data unit hemodialisis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, jumlah kunjungan ke unit perawatan hemodialisis diketahui sebanyak 8.588 orang di tahun 2012 dan mengalami peningkatan hingga 9,369 orang di tahun 2013. Pada tahun 2014 jumlah mencapai 11,673 orang. Rata – rata jumlah pasien yang menerima pengobatan hemodialisis adalah sekitar 96 orang per bualan. Rata – rata jumlah kunjungan untuk pengobatan hemodialisis adalah sekitar 32 orang per hari, Rata – rata jumlah tindakan hemodialisis adalah 750 per bulan dengan setiap pasien menjalani hemodialisis satu atau dua kali seminggu selama 5 jam perawatan. (Seftika Sari, 2023)

Pasien dapat memasang dan menggunakan cairan *CAPD (Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis)* secara mandiri. (Ditambahkan). Dalam rentan waktu satu tahun, pasien di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru mengalami penambahan serta pengurangan pasien, pada tahun 2021 – 2022 terjadi peningkatan pasien dari 70 pasien menjadi 80 pasien dan ditahun 2022 bertambah dari 84 pasien menjadi 99 pasien namun diakhir tahun 2022 terjadi penurunan yakni berjumlah 36 pasien, dibalik penurunan pasien terdapat berbagai faktor, seperti faktor pasien meninggal dunia, faktor pasien pindah kerumah sakit yang lain dan lain -lain.

Adapun kendala – kendala yang muncul seperti : petugas farmasi terlambat melakukan pemesanan cairan pada penyediaan barang farmasi, petugas gudang penyediaan barang farmasi salah menyiapkan paket cairan *CAPD (Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis)* pasien, petugas gudang farmasi salah mengantarkan paket cairan *CAPD (Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis)* karena terjadi kesalahpahaman antara petugas gudang farmasi dengan petugas gudang penyediaan barang farmasi dan dengan pasien tersebut. Namun ada juga petugas penyediaan barang farmasi mengantarkan cairan *CAPD (Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis)* akan tetapi pasien tersebut belum melakukan control bulanan dan belum memesan cairan pada petugas gudang farmasi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Dari beberapa masalah yang penulis kemukan di atas, penulis tertarik mengangkat judul “ **Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan Pengambilan Paket Rutin Pasien *Hemodialysis* Di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru** “. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mampu meningkatkan hubungan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pengambilan paket rutin pasien hemodialysis di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

1.2 Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan pada penelitian ini, maka penulis perlu untuk memberikan penegasan dan penjelasan sebagai berikut :

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang bersifat *privat* dan *eksklusif* secara langsung dan tatap muka. (Poppy Ruliana, 2019). Komunikasi Interpersonal menggunakan symbol - symbol verbal dan non verbal dengan memberi pengaruh sehingga terjadi interaksi timbal balik dengan menyampaikan sebuah pesan atau informasi untuk mencapai tujuan yang sama.

Komunikasi interpersonal menurut Deddy Mulyana, Komunikasi antar pribadi (interpersonal communication) komunikasi secara langsung baik verbal dan non verbal, (IAIN-SU, 2011). Menurut Malcom R.Parks, Komunikasi interpersonal yaitu sebuah bentuk komunikasi yang diatur dengan norm (norma -norma dalam hubungan yang dikembangkan dan dipelihara pada hubungan yang lebih dekat dan akrab). (Teori Komunikasi Antarpribadi, 2011, p. 14)

b. Pasien

Pasien atau pesakitan ialah orang yang menerima perawatan medis dan sering kali pasien menderita penyakit atau cedera memerlukan bantuan dan perawatan dari dokter dan perawat untuk pemulihan. Menurut Undang – Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 : Pasien adalah setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan dari tenaga medis dan atau tenaga kesehatan. (Kesuma, 2023) Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tentang Praktik Kedokteran Dalam Pasal 1 Ayat 10 menjelaskan: Bahwa pasien ialah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang langsung ke dokter atau dokter gigi. (Pitono Soeparto, 2006)

c. Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan merupakan setiap orang yang memperoleh pendidikan baik formal dan non- formal yang memdedikasikan diri dalam berbagai upaya yang bertujuan mencegah dan mempertahankan serta meningkatkan derajat kesehatan. (Efendi, 2012). Dalam buku penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitas. Menurut Anieron, Tenaga Medis merupakan tenaga ahli kedokteran dengan fungsi utama yaitu memberikan pelayanan medis kepada

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..

pasien dengan kualitas mutu yang sebaik -baiknya dengan menggunakan atau cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran serta kode etik yang berlaku serta dapat dipertanggung jawabkan. (Bustami, 2011). Tenaga medis seperti: dokter, perawat, farmasi dan distributor kesehatan

d. *Hemodialysis*

Hemodialisis merupakan terapi pengganti ginjal yang dilakukan dengan mengalirkan darah ke dalam suatu tabung buatan atau dialyser yang bertujuan untuk mengeliminasi atau mengeluarkan sisa – sisa metabolisme protein dan koreksi gangguan – gangguan keseimbangan elektrolit antara kompartemen darah dengan kompartemen dialisis melalui membran *semipermeabel*. (Silviani, 2011)

Cuci darah atau *hemodialisa* adalah suatu proses pembersihan darah dengan menggunakan alat yang berfungsi sebagai ginjal buatan (*dialyzer*) dari zat – zat yang konsentrasi berlebihan di dalam tubuh, zat – zat itu berupa zat yang terlarut dalam darah, seperti : toksin ureum dan kalium atau zat pelarut yaitu air atau serum dan hemodialisis ini bekerja dengan prinsip kerja transpor (eliminasi) zat – zat terlarut (toksin uremia) dan air melalui *membrane semi -permable(dialyzer)* secara osmosis dan difusi. (Nursanti Anwar, 2022)

e. Rumah Sakit

Menurut Supartiningsih, Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisasi baik dari sarana dan prasarana kedokteran, keperawatan yang berkelanjutan, diagnosis serta pengobatan penyakit pasien. Menurut Bramantoro, Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan kegiatan kesehatan secara berdayaguna yang berhasil untuk penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan meningkatkan pencegahan serta rujukan. (Winesha, 2022). Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan kegiatan kesehatan untuk penyembuhan dan pengobatan pasien

f. CAPD (*Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis*)

Continuous Ambulatory Peritoneal Dialysis merupakan metode cuci darah yang dilakukan melalui perut, memanfaatkan selaput dalam rongga perut atau peritoneum yang memiliki permukaan yang luas dan banyak jaringan pembuluh darah untuk penyaringan zat – zat sisa metabolisme. (Setyana, 2022)

e. Paket Cairan Rutin Pasien

Paket Rutin Cairan ini bertujuan untuk menggantikan proses hemodialisis pada pasien gagal ginjal, sehingga pasien dapat melakukan aktivitas tanpa harus sering datang kerumah sakit untuk melakukan cuci darah rutin.

g. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pasien, yang berarti bahwa Perusahaan dapat dikatakan mampu menyediakan produk baik barang atau pun jasa, jika sesuai dengan keinginan pasien

dan
pel
dia
me
me
pel
har
har
202
Ru
Ad
seb
Bag

1.3

Ad
seb

- a.

1.4

Ad
kor
pas

1.5

- a.

Per
per
refe

- b.

Per
me
kua
unt
ruti

1.6

BA

Pa
ist
se

BA

: T



BAB III

BAB IV

BAB V

BAB VI

DAFTAR PUSTAKA DAN 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.

Pada bab ini membahas tentang kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional, kerangka pikiran dan hipotesis.

: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, Lokasi penelitian, waktu penelitian, sumber data penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik dan rehabilitas, teknik analisis data.

: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan Gambaran umum tempat penelitian seperti Sejarah tempat penelitian hingga struktur organisasi penelitian

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil (implemetasi) dari penelitian yang dilakukan serta pembahasannya

: PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan untuk pengembang nantinya



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu untuk menjadi acuan tentang pemahaman untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat melakukan pengamatan dan peninjauan terhadap jurnal lain dan jurnal penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dan kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan penulis.

Penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda 2019” yang ditulis oleh Rirries Choiru Pramulia Yudha. Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan rancangan cross sectional studi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap pada RSUD A. W. Sjahranie, pengumpulan data melalui kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *regresi logic*.

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah ;

- a. Tujuan umum :
 - Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter pasien terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie.
- b. Tujuan khusus:
 - Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter dari dimensi respect terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie Samarinda.
 - Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pasien dari dimensi empathy terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie Samarinda.
 - Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter pasien dari dimensi audible terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie Samarinda.
 - Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter pasien dari dimensi humble terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie Samarinda.

Hasil penelitian ini adanya pengaruh yang signifikan dari variable respect, empathy, audible, clarity dan humble di instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie Samarinda, dari hasil ini komunikasi sangat penting dalam dunia kesehatan untuk mencapai tujuan yang baik antara kepuasan pasien dan dokter. Seotang dokter memiliki peran yang sangat penting dan besar dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan di dalam komunikasi yang dibangun oleh dokter instalasi rawat inap RSUD A. W. Sjahranie Samarinda. Adapun sikap dokter dalam komunikasi harus saling memahami dengan baik dan menghormati pasien. Untuk rumah sakit juga harus melakukan evaluasi terhadap pelayanan komunikasi interpersonal antara pasien dan dokter dengan lebih mengaktifkan media sosial seperti whatsapp, line, Instagram, dan lain – lain untuk menampung saran dan kritikan dari pasien.



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 konsep REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble) dalam membangun komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk penerapan komunikasi dari latar belakang yang berbeda – beda sehingga dapat memahami satu sama lain dan menetralsir terjadinya gangguan – gangguan dalam komunikasi (Pramulia, 2019)

Penelitian berjudul “Hubungan Dukungan Keluarga dan Sikap Perawat Dengan Kepatuhan Pasien Gagal Kronik Dalam Menjalani Terapi hemodialisa di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2014” yang di tulis oleh Eka Ayu Fatmawati.

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan jumlah sample 48 responden hamper sebanyak 81.3% patuh menjalani terapi hemodiaisa, dukungan keluarga pada pasien gagal ginjal kronik yang menjalani terapi hemodialisa hamper seluruhnya baik 85.4% sikap perawat terhadap pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisa hamper seluruhnya mendukung pasien 91.7%.

Ada hubungan yang sangat bermakna antara dukungan dengan kepatuhan pasien gagal ginjal kronik dalam menjalani hemodialisa dengan nilai $p=0,001$ dan nilai odd ratio (OR) sebesar 23,125 yang berarti dukungan keluarga sangat mempengaruhi 23,125 kali kepatuhan pasien dalam menjalani hemodialisa. Ada hubungan yang bermakna antara perawat dan kepatuhan pasien gagal ginjal kronik dalam menjalani hemodialisa dengan nilai $p=0,017$ dan nilai OR sebesar 19.000 kali kepatuhan pasien dalam menjalani hemodialisa.

Dapat disimpulkan bahwa hubungan keluarga dan perawat sangat mempengaruhi kepatuhan pasien gagal ginjal kronik dalam menjalani hemodialisa dan diharapkan untuk pasien dapat melakukan hemodialisa secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. Serta untuk keluarga pasien harus memberi dukungan yang sangat penuh kepada pasien gagal ginjal kronik agar tetap rutin melakukan terapi hemodialisa secara teratur dan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. (Fatmawati, 2015)

3. Penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dalam menurunkan Problem Tekanan Emosi Berbasis Gender” yang di tulis oleh Hasyim Hasnah Tahun 2015.

Penelitian ini menggunakan metode regresi sederhana dengan pengaruh – pengaruh variabel yang berbeda dengan menggunakan metode t-test, secara teoritik penelitian ini menggunakan pendekatan psikologi komunikasi. Secara psikologis, komunikasi interpersonal yang dilakukan individu memiliki implikasi psikologi ini, apabila dilakukan secara positif dan efektif akan ada aspek keterbukaan dan kedekatan sehingga dapat difungsikan sebagai teknik terapeutik.

Lima dimensi utama komunikasi interpersonal yaitu : keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesetaraan yang berasal dari persepsi humanistic. Tekanan masalah emosi didefinisikan dalam istilah emosi yang menyenangkan dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 4.

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.

tidak menyenangkan selain empat kondisional yaitu : rangsangan, perasaan, respon internal dan pelaku. Penelitian ini terdiri dari 66 program, 17 mata pelajaran PKPA, 24 mata pelajaran FUPK – TH dan 25 mata pelajaran FUKP- TH.

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh komunikasi dalam mengurangi tekanan masalah emosi mahasiswa program khusus IAIN. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dalam menurunkan problem tekanan emosi baik mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan dan itu individu – individu perlu meningkatkan komunikasi interpersonal untuk mengurangi tekanan emosi pada mahasiswa program studi khusus IAIN. (Hasanah, 2015)

Penelitian berjudul “Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Studi di Ruang Melati RSUD Bangil Pasuruan” yang di tulis oleh Ayun Reni Astutik. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini berjumlah 60 pasien RSUD Bangil dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik sampling. Teknik sampling menggunakan sampel sebagian responden berjumlah 52 responden. Variabel independent penelitian ini yaitu komunikasi terapeutik dan variabel dependennya kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengolahan data editing, coding, entry data dan tabulating serta Analisa data menggunakan uji rank spearman.

Tujuan dari penelitian :

- a. Mengidentifikasi komunikasi terapeutik pada perawat di ruang melati RSUD Bangil.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pada pasien di ruang melati RSUD Bangil.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pada pasien di ruang melati RSUD Bangil.

Hasil dari penelitian ini komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di ruang melati RSUD Bangil hampir setengahnya memiliki komunikasi yang kurang baik bahkan tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit sangat rendah akan tetapi walaupun begitu, ternyata ada hubungan antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang melati RSUD Bangil. (Astutik, 2018)

5. Penelitian berjudul “Dukungan Sosial Pada Pasien Gagal Ginjal Terminal yang Melakukan Terapi Hemodialisa” yang di tulis oleh Arliza Juairiani Lubis

Subjek dalam penelitian ini terbagi dalam dua kelompok yaitu pasien hemodialisa dan sumber dukungan sosial dari populasi diambil sampel 50 orang pasien dan 50 orang sumber dukungan sosial serta penelitian ini menggunakan teknik incidental sampling. Incidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan semata – mata atas dasar kesediaan dan ketersediaan untuk kemudahan penelitian. Penelitian ini menggunakan 2 alat pengumpul data yaitu : skala sikap dan data control.

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

- 11



Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dianggap 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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi terapeutik perawat dan mengetahui bagaimana kepuasan pasien hemodialysis di rumah sakit Columbia Asia Medan. Metode dari penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang pasien hemodialysis di rumah sakit Columbia Asia Medan yang diambil secara kebetulan dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis table tunggal dan uji hipotesis dengan menggunakan rumus koefisien oleh spearman atau spearman rho khofisien.

Hipotesis dalam penelitian :

a. Hipotesis Alternatif (HA)

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien hemodialysis di rumah sakit Columbia Asia Medan.

b. Hipotesis Nol (Ho)

Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien hemodialysis di rumah sakit Columbia Asia Medan.

Hasil penelitian korelasi yang diperoleh sebesar 0,000 yaitu $<0,05$ maka hipotesis alternatif (Ha) diterima artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien hemodialysis di rumah sakit Columbia Asia Medan. (Siregar, 2016)

8. Penelitian berjudul “Analisis Perilaku Perawat Dalam Perawatan Paliatif Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik di RSI Faisal Makassar dan RSUD Labung Haji Makassar.” yang disusun oleh Nur Ilmi pada tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan metode cross sectional dan jumlah sampel pada penelitian ini 16 perawat dengan menggunakan teknik total sampling, instrument yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner serta penelitian ini menggunakan analisis uji spearmen rank. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan, sikap dan praktik perawat dalam perawatan paliatif pada pasien gagal ginjal kronik di RSI Faisal Makassar dan RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil dari penelitian ini nilai p value antara pengetahuan dan sikap di RSI Faisal Makassar dan RSUD Labuang Baji Makassar adalah 0,018 ($p < 0,05$) dan 0,215 ($p > 0,05$). Pengetahuan dan sikap di RSI Faisal Makassar dan RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan hubungan yang tidak signifikan karena nilai signifikan tidak dimunculkan sedangkan hasil penelitian sikap dan praktik p value 0,140 dan 0,440 ($p > 0,05$) jadi seharusnya setiap rumah sakit harus melakukan pengembangan pengetahuan, sikap, keterampilan perawat dan melakukan evaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan khususnya dalam perawatan paliatif. (Ilmi, 2016)

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.

Penelitian berjudul “Hubungan Antara Mekanisme Koping Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Mengalami Hemodialisis di RSUD Wates.” yang di susun oleh Eka Dwi Kusyati dan Muhamat Nofiyanto pada tahun 2018.

Penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi dengan rancangan cross sectional dengan jumlah sampel 33 orang responden dengan menggunakan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan yaitu consecutive sampling dan analisis statistik menggunakan Sommers' d. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hubungan antara mekanisme koping dengan tingkat kecemasan pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisis di RSUD Wates dengan koefisien korelasi kuat. Nilai $p (0,014) < 0,05$ dan $r = 0,617$. Penelitian ini bermakna artinya semakin tinggi adaptasi semakin tinggi mekanisme kopingnya maka tingkat kecemasan pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisis semakin ringan dan berkurang. (Nofiyanto, 2018)

10. Penelitian berjudul “Faktor – factor yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja Perawat Rawat Inap RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2018”, yang disusun oleh Ade Rosaliani Paraswardhany dan Gisely Vionalita. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan cross sectional dan jumlah sampel sebanyak 78 perawat rawat inap. Hasil penilaian memperoleh faktor yang berhubungan dengan kinerja yaitu imbalan atau gaji (nilai $p = 0.012$) dan jadwal kerja (nilai $p = 0.031$).Kesimpulannya kinerja yang dimiliki perawat inap RSUD Kabupaten Tangerang masih dapat dikategorikan baik namun untuk meningkatkan penilaian kinerja perawat inap RSUD Kabupaten Tangerang kurang baik dan memperbaiki kekurangan -kekurangan perawat inap. Untuk rumah sakit harus memberikan pelatihan – pelatihan untuk perawat inap agar lebih maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta dapat meningkatkan kinerja perawat inap. (Vionalita, 2018)

2.2 Landasan Teori

Landasan – landasan teori :

- ### a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang dan bersifat *privat* dan *eksklusif* serta indetik dengan *face to face* atau tatap muka, pada dasarnya yang menyebabkan seseorang atau manusia untuk melakukan komunikasi untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kebutuhannya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. (Teori Komunikasi, 2019, p. 118)

Menurut Onong Uchjana Effendi, komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang hanya berlangsung antar seseorang komunikator dengan dua orang komunikator saja. Namun menurut Devito yang dikutip Alo Liliweri,



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 antarpribadi adalah kejadian atau proses yang terjadi pada seseorang yang mengirim pesan kepada penerima dan pesan dapat disampaikan dengan adanya *feedback* atau balasan secara langsung. (Effendi, 1992)

Menurut Everett M Rogers yang dikutip oleh Wiryanto, komunikasi merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang lebih baik secara terorganisir maupun pada kerumunan orang. (Wiryanto, 2004)

Ciri – ciri komunikasi interpersonal :

- a) Arus pesan dua arah
Komunikasi interpersonal dalam sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga terjadi pola penyebaran pesan yang mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan bisa berganti peran secara cepat.
- b) Suasana non formal
Komunikasi Interpersonal umumnya berlangsung dalam suasana non formal. Dengan begitu, apabila para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada hierarki jabatan dan prosedur birokrasi dan akan tetap memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan.
- c) Memberikan respon yang cepat atau umpan balik
Komunikasi interpersonal umumnya untuk mempertemukan komunikator dengan komunikan secara tatap muka (*face to face*) atau secara langsung sehingga para komunikator dapat memperoleh respon atau *feedback* atas pesan atau informasi yang disampaikan komunikan baik secara *non verbal* atau *verbal*.
- d) Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat
Komunikasi interpersonal adalah metode komunikasi antara individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat. Jarak dalam arti fisik, komunikator dan komunikan saling bertatap muka dan berada di suatu lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu.
- e) Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan
Menerima pesan secara simultan dan spontan dengan secara *non verbal* atau *verbal* untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat melakukan pemberdayaan pemanfaatan kekuatan pesan atau informasi baik secara *non verbal* dan *verbal* secara stimulant.

Peserta komunikasi berupaya saling menyakinkan dengan mengoptimalkan penggunaan pesan non verbal dan verbal secara bersamaan serta saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi. (Rahma, 2016)

Tujuan Komunikasi Interpersonal :

- a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain.
Komunikasi interpersonal memberi kesempatan kepada seseorang untuk mendiskusikannya sendiri, lalu seseorang tersebut mendapatkan perkembangan

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.

untuk diri sendiri dan dapat membantu memahami lebih mendalam tentang sifat atau perilaku diri sendiri serta dapat membantu individu untuk mengenal nilai dan sikap atau perilaku.

- b. Mengetahui dunia luar.

Komunikasi interpersonal dapat memungkinkan seseorang dapat mengetahui lingkungannya secara baik tentang objek dan kejadian maupun informasi yang diperoleh dari media, biasanya seseorang membahas dan menginternalisasikan informan dan pesan tersebut melalui interaksi komunikasi interpersonal.

- c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna..

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kehidupan sehari – hari dan selalu ingin menjalin hubungan yang lebih dekat dengan orang lain sehingga memiliki banyak waktu yang dimanfaatkan dalam komunikasi interpersonal untuk menjalin dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

- d. Mengubah sikap dan perilaku.

Komunikasi interpersonal berupaya untuk mengubah sikap dan perilaku orang lain. Baik secara terpaksa maupun tidak terpaksa, dengan komunikasi interpersonal yang sangat mendukung dapat diharapkan bisa mengubah sikap atau perilaku yang buruk menjadi baik.

- e. Bermain dan mencari bercerita tentang teman.

Mengobrol dengan santai merupakan salah satu kegiatan untuk hiburan untuk melepaskan kegalauan, kegelisahaan dan kesedihan serta ketenangan.

- f. Membantu.

Komunikasi interpersonal bertujuan membantu orang lain seperti : mengubah sikap seseorang dari yang buruk ke yang lebih baik lagi. Psikolog atau psikiater dan ahli terapi lainnya untuk menyelesaikan masalah seseorang. (Komunikasi Interpersonal, 2011)

Tiga tujuan komunikasi interpersonal menurut Burgoon dan Huffer, sebagai berikut :

- Mendapatkan respon atau umpan balik dari komunikator ke komunikan merupakan sebagai bentuk tanda efektivitas proses dalam komunikasi.
- Melakukan antisipasi serta menganalisis respon atau umpan balik.
- Melakukan pengawasan terhadap lingkungan *social* dengan cara dapat melakukan perubahan perilaku seseorang dengan persuasi. (Ganiem M. B., 2011, p. 27)

Aspek – aspek dalam komunikasi interpersonal menurut De Vito pada tahun 1997, sebagai berikut :

- a. Keterbukaan (*Open*)

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dapat mudah dipahami sebagai bentuk keinginan untuk membuka diri dalam ingin berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sejauh mana komunikator berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang serta mengakui perasaan dan pikirannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Empati (*empaty*)

Empati mampu memahami motivasi, pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka untuk masa yang akan datang, sikap empati yaitu adanya usaha masing – masing pihak untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dalam upaya melakukan pemahaman terhadap orang lain. Menurut Smith ditahun 1992, empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada posisi individu lain serta mengerti yang disarankan orang lain terhadap dirinya.

c. Sikap Positif (*positiveness*)

Komunikasi interpersonal diartikan sebagai kemampuan individu dalam dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif memang tidak terlepas dari upaya mendorong dan pentingnya menghargai orang lain. Umumnya dorongan positifnya seperti pujian atau penghargaan serta terdiri dari sikap dan perilaku yang biasanya kita harapkan.

d. Dukungan (*supportivitnes*)

Dukungan sebuah ungkapan non verbal seperti : tersenyum, bertepuk tangan dan menganggukan kepala.

e. Kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara artinya pengakuan dari kedua belah pihak sama – sama berharga terhadap apa yang dia sampaikan dan adanya pengakuan secara diam – diam bahwa kedua belah pihak sama – sama bernilai dan berharga serta masing – masing pihak mempunyai suatu informasi dan pesan yang penting untuk disampaikan kesamaan dalam komunikasi akan menjadikan suasana akan lebih menarik, akrab dan lebih nyaman. (Devito, 1997)

Fungsi komunikasi Interpersonal :

- Dapat lebih mengenal diri sendiri dan orang lain.
- Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan sekitar secara baik dan benar.
- Menciptakan dan memelihara hubungan baik antar personal
- Mengubah sikap dan perilaku ke arah yang lebih baik.
- Membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.
- Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi.

Unsur – Unsur Komunikasi Interpersonal :

a. Sumber

Sumber yaitu individu yang terlibat dalam proses komunikasi interpersonal, yang berperan sebagai sumbernya dan sekaligus sebagai penerima pesan dan dia yang memulai pesan maka disebut dengan sumber dan dia juga yang menjadi sasaran yang disebut sebagai penerima pesan. Peran sumber dan penerima akan terus tampil secara begantian dan terus – menerus.

b. Encoding

Encoding adalah perumusan pesan yang terjadi dalam pikiran komunikator, sebagai komunikator tidak hanya menerjemahkan sebuah informasi ke dalam pesan tetapi juga memutuskan media – media yang akan menjadi saluran dari pesan tersebut.

Pesan

Pesan merupakan sebuah gagasan, ide atau pikiran dan perasaan yang ingin disampaikan oleh komunikator ke komunikan. Pesan bisa dalam bentuk symbol yang dapat dikomunikasikan sebagai bentuk ide melalui ekspresi wajah, gerakan tubuh dan kontak fisik serta nada suara.

d. Saluran

Saluran merupakan sarana di mana pesan bergerak dari komunikator ke komunikan dan dari tempat ke tempat yang lain dari satu orang ke orang lain yang semuanya berfungsi sebagai alat transportasi, saluran komunikasi bisa membentuk ucapan kata-kata verbal dan non verbal. Saluran media massa seperti : radio, televisi dan buku serta lainnya.

e. Decoding

Decoding merupakan penafsiran pesan oleh penerima agar pesan tersebut bermakna sebagaimana yang dimaksud pengirim.

f. Penerima

Penerima adalah sebuah tujuan, sasaran dan orang yang mengkonsumsi dan memproses pesan dari penerima. Penerima dalam sebuah proses komunikasi, berebada – beda pada ujung dari proses komunikasi. Dia adalah orang yang mungkin memiliki orientasi yang sama dengan seorang pengirim. Jika penerima tidak memiliki kemampuan untuk mendengarkan, membaca maka dia juga tidak bisa menjadi *decoder* (menerjemah pesan) yang baik terhadap pesan dari pengirim.

g. Gangguan

Gangguan atau hambatan bagi proses kelancaran, proses pengiriman kepada penerima. Contoh sumber gangguan yaitu : persepsi, informasi yang berlebihan, kesulitan semantic atau perbedaan budaya. (Prof. Dr. Alo Liliweri, 2015)

Tipe – Tipe Komunikasi Interpersonal :

- Komunikasi dua orang, Dimana komunikasi yang mencakup segala jenis hubungan antar pribadi, antara individu lain, mulai dari hubungan yang paling singkat sampai hubungan yang bertahan dan mendalam.
- Komunikasi wawancara adalah komunikasi interpersonal Dimana dua orang terlibat dalam percakapan seperti saat orang melamar pekerjaan, yaitu tanya jawab.
- Komunikasi kelompok kecil, Dimana individu yang terlibat dalam pembicaraan diskusi, percakapan, musyawarah dan lain – lain. (Jalaluddin, 2005, p. 141)

Perspektif Komunikasi Interpersonal :

- a. Perspektif Humanistic



Hak Cipta Dituliskan oleh UIN Suska Riau

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.

Perspektif Humanistic menekankan pada keterbukaan, sikap empati yang mendukung sikap positif dan kesetaraan dengan menciptakan interaksi yang bermakna jujur dan memuaskan.

Penjelasan yang lebih luas dalam sudut pandang ini :

1. Keterbukaan (*openness*)

Memiliki pengertian dalam komunikasi antarpribadi yang efektif kesediaan untuk mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki serta bertanggung jawab sehingga komunikasi interpersonal yang efektif dan kerja sama agar lebih ditingkatkan, untuk itu kita perlu bersikap terbuka.

2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memposisikan dirinya pada peran orang lain, yang artinya bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami apa yang dirasakan dan yang dialami orang lain.

3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal akan sangat efektif apabila dalam diri seseorang ada perilaku *supportiveness*, maksud dengan sikap mendukung disini maksudnya individu satu dengan individu saling memberikan dukungan terhadap terhadap apa yang disampaikan.

Sikap yang mendukung yaitu sikap yang mengurangi sikap desensive akan lebih banyak melindungi diri sendiri dari ancaman yang ditanggapi dalam komunikasi dibandingkan memahami orang lain.

4. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal ada dua cara yaitu : menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong teman untuk berinteraksi. Ada dua aspek yang pertama komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua situasi komunikasi interpersonal sangat penting untuk interaksi yang efektif, tidak ada yang lebih menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan

Keberhasilan komunikasi interpersonal ditentukan oleh kesamaan yang dimiliki seperti : nilai, sikap, watak, perilaku, pengalaman, kebiasaan dan lain – lain.

Komunikasi interpersonal lebih efektif apabila suasana setara, maksudnya harus ada pengakuan secara diam – diam bahwa kedua belah pihak sama – sama bernilai dan berharga serta masing – masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disampaikan.

Dalam hubungan interpersonal ditandai kesetaraan, ketidak sependapatan dan konflik lebih, dapat dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang terjadi sehingga memberikan kesempatan untuk menjatuhkan pihak lawan. Kesetaraan juga tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui

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.

begitu dan juga tidak menolak pihak lain, menurut istilah kesetaraan yaitu meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

Perspektif Pragmatis

Perspektif pragmatis memfokuskan di manajemen dan kesegaraan hubungan yang diterapkan oleh komunikator melalui perilaku yang spesifik untuk mendapatkan hasil yang diinginkan harus ada dua indikator yaitu :

Kepercayaan diri (*confindance*)

Komunikator yang efektif yang memiliki kepercayaan diri dalam bersosialisasi, hal itu dapat dilihat dari kemampuan menunjukkan suasana nyaman pada saat hubungan yang terjadi pada orang – orang yang merasa gelisah, pemalu, khawatir dan nyaman.

b. Manajemen Interaksi (*Interaction Mangement*)

Komunikasi dapat mengendalikan sebuah hubungan untuk mencapai tujuan dan kepuasan kedua belah pihak, sehingga tidak seorang pun yang merasa diabaikan. Ada beberapa cara yang tepat untuk melakukannya dengan cara menjaga peran sebagai komunikator dan berkomunikasi melalui gerakan mata, ekspresi, vocal, gerakan tubuh dan mimik wajah yang sesuai serta memberikan kesempatan untuk berbicara, hal itu merupakan wujud dari sebuah manajemen interaksi. (CAHAYANA, 2018)

Faktor – faktor komunikasi interpersonal :

a. Percaya diri

Faktor yang paling berpengaruh dalam komunikasi interpersonal adalah faktor kepercayaan apabila individu satu dengan individu lain memiliki rasa percaya maka di dalam hubungan tersebut tercipta sikap saling terbuka, saling mengisi, saling mengerti dan terhindar dari kesalahpahaman. Sejak tahap pengenalan dan peneguhan, kepercayaan dapat menentukan efektifitas komunikasi.

b. Sikap terbuka

Sikap ini sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan komunikasi interpersonal dengan efektif dan diharapkan dengan adanya sikap terbuka tidak ada lagi yang tertutup.

c. Sikap suportif

Sikap ini dapat mengurangi sikap *desensif* dalam komunikasi dan itu dapat terjadi karena berbagai faktor seperti : ketakutan, kecemasan, kekhawatiran yang berlebihan dan lain – lain. Menyebabkan komunikasi interpersonal gagal karena *defensive* ini dia akan lebih menanggapi ancaman dan melindungi dibandingkan memahami sebuah pesan dan informasi dari orang lain.

Sikap saling percaya dan terbuka serta sikap suportif dapat membantu meningkatkan saling pengertian, saling menghargai dan dapat mengembangkan kualitas hubungan interpersonal.

Teori – Teori Komunikasi Interpersonal :



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.

Teori Pertukaraan Sosial (Social Exchange Theory) oleh Homans Tahun 1961 dan John Thibault seta Harold Kelley tahun 1959

Teori pertukaraan sosial dikembangkan oleh Homans dengan konsep social behavior dengan prinsip maximization of utility (konsep - konsep ekonomi) dan Hubungan antara stimuli dengan konsep (konsep – konsep psikologi). Teori ini dikembangkan lagi oleh Coleman dengan konsep utilitarian, setiap masyarakat akan mengoptimalkan dengan perhitungan secara rasional sebagai akibatnya sehingga sering melanggar moral. Teori pertukaran sosial berdasarkan John Thibault dan Harold Kelley, bahwa dasarnya hubungan interpersonal seperti transaksi dagang, dimana seseorang akan berafiliasi dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhannya. (Resty Mustika, 2024)

- b. Teori Interaksi Simbolik (symbolic interactionism) oleh George Herbert Mead tahun (1863 -1931) dan Herbert Blumer tahun 1969.

Sebagai perintis interaksi simbolik George Herbert Mead, menurutnya inti dari teori ini adalah tentang diri. Konsep diri adalah suatu proses yang berasal dari interaksi sosial individu dengan orang lain, konsep ini bersifat sebagai objek maupun subjek, objek yang dimaksud berlaku pada dirinya sebagai karakter dasar dari makhluk lain, sehingga mampu mencapai kesadaran diri dan dasar mengambil sikap untuk dirinya, juga untuk situasi sosial. Diri muncul dalam proses interaksi karena manusia baru menyadari dirinya sendiri dalam interaksi sosial.

Dalam perspektif Herbert Blumer, teori interaksi simbolik yang mengandung beberapa ide dasar, yaitu :

- a. Masyarakat terdiri dari manusia yang berinteraksi, dimana kegiatan itu saling bersesuaian melalui tindakan bersama, membentuk struktur sosial
- b. Interaksi terdiri dari berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain. Interaksi non simbolis mencakup stimulus respons, sedangkan interaksi simbolis mencakup penafsiran tindakan – tindakan.
- c. Objek – objek tidak memiliki makna yang intrinsik. Makna lebih merupakan produk interaksi simbolis. Objek -objek tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori yaitu : objek fisik, objek sosial dan objek abstrak.
- d. Manusia tidak hanya mengenal objek eksternal. Mereka juga melihat dirinya sebagai objek
- e. Tindakan manusia adalah tindakan interpretasi yang dibuat manusia itu sendiri.
- f. Tindakan tersebut saling berkaitan dan disesuaikan oleh anggota – anggota kelompok. Ini merupakan tindakan bersama, sebagian besar tindakan bersama tersebut dilakukan berulang – ulang, namun dalam kondisi yang stabil. Kemudian di saat lain ia melahirkan kebudayaan.

Kesimpulan Blumer bertumpu pada tiga premis yaitu :

- a. Manusia bertindak berdasarkan makna – makna yang ada pada sesuatu bagi mereka
- b. Makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

Makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung. (Ahmadi, 2008)

Teori penyesuaian atau akomodasi komunikasi (communication accommodation theory (CAT)) oleh Howard Giles tahun 1973.

Teori ini dikemukakan oleh Howard Giles dan koleganya, teori ini berkaitan dengan penyesuaian interpersonal dalam interaksi komunikasi, hal ini didasarkan pada observasi bahwa komunikator berawal pada tahun 1973, ketika Giles pertama kali memperkenalkan pemikiran mengenai model “mobilitas aksen” yang didasarkan pada berbagai aksen yang dapat didengar dalam situasi wawancara. Salah satunya contohnya adalah ketika seseorang dengan latar belakang budaya yang berbeda sedang melakukan wawancara, salah satunya contoh adalah ketika seseorang dengan latar belakang budaya yang berbeda sedang melakukan wawancara, seseorang yang sedang di wawancara pasti merasa sangat menghormati orang dari institusi yang sedang mewawacarainya, ketika dalam situasi tersebut orang yang mewawacari akan lebih mendominasi situasi wawancara sementara orang yang di wawacarai akan mencoba mengikutinya. Maka situasi tersebut orang yang sedang wawancara mencoba melakukan akomodasi komunikasi.

Teori akomodasi didasari prinsip teori indentitas sosial.

Tahap teori akomodasi komunikasi :

- ### a. Konvergenzi

Konvergensi merupakan proses yang selektif, tidak selalu memilih strategi konvergen dengan orang lain, ketika orang melakukan konvergensi, mereka bertumpu pada persepsi mereka mengenai pembicaraan atau perilaku orang lain. Selain itu konvergensi didasarkan pada keterkaitan seperti : karisma dan kredibilitas dan lain – lain.

- ### b. Divergenzi

Divergensi adalah dimana tidak adanya usaha dari para pembicara untuk menunjukkan persamaan diantara mereka atau tidak ada kekhawatiran apabila mereka tidak mengakomodasikan satu sama lain. Akan tetapi perlu perhatian bahwa divergensi bukanlah dalam pengertian bahwa tidak adanya kepedulian atau pun respons terhadap komunikator lain melainkan mereka memutuskan untuk mendisosiasikan diri mereka terhadap komunikator lain dengan alasan – alasan tertentu.

- ### c. Akomodasi Berlebihan

Akomodasi berlebihan yaitu diberikan kepada pembicara yang dianggap pendengar terlalu berlebihan, istilah ini diberikan kepada orang yang walaupun bertindak berdasarkan niat baik justru dianggap merendahkan. Menyebabkan pendengar untuk mempersepsikan diri mereka tidak setara.

Fungsi teori :

- a. Menjelaskan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- b. Meramalkan
- c. Memberikan pandangan
- d. Memberikan pandangan
- e. Memberikan strategi (SUHERI, 2019)
- b. Komunikasi Terapeutik

Menurut Machfoedz pada tahun 2009. Komunikasi terapeutik yaitu sebuah komunikasi yang dilaksanakan oleh perawat dan tenaga kesehatan lain yang dirancang dan berfokus pada kesembuhan pasien. (Machfoedz, 2009) Dan menurut Northouse pada tahun 1998. Komunikasi terapeutik yaitu kemampuan perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap stress dan mengatasi gangguan psikologis serta belajar bagaimana seseorang berhubungan dengan orang lain. (Northouse, 1998)

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu yang termasuk komunikasi terapeutik merupakan salah satu yang termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak yang saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. (Musliha & Fatmawati, 2011)

Komunikasi terapeutik merupakan proses hubungan yang terjadi antara perawat dan pasien yang memiliki tujuan sama yang khusus dan spesifik, dimana komunikasi ini direncanakan secara sadar untuk membina hubungan yang berlandaskan kepercayaan dan keterbukaan antara perawat dengan pasien yang bertujuan untuk membantu klien dan mengatasi stress serta membantu proses kesembuhan pasien.

Tahapan – tahapan proses komunikasi terapeutik :

- a. Tahap persiapan atau prainteraksi

Pada tahap ini perawat bertanggung jawab mengidentifikasi pasien tahap ini dilakukan oleh perawat yaitu memahami keberadaan dirinya agar siap untuk berinteraksi dengan pasien.

Tugas perawat dalam tahap ini ;

 1. Sebelum melakukan komunikasi penting untuk perawat dalam melakukan pengkajian terhadap perasaannya sendiri untuk berkenan dengan kesiapan dalam berinteraksi dengan pasien.
 2. Melakukan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan yang terdapat dalam diri sendiri.
 3. Mengumpulkan data pasien untuk mengetahui informasi tentang pasien yang berguna untuk memahami pasien.
 4. Merencanakan pertemuan pertama
 5. Merencanakan apa yang akan dilakukan dan strategi yang akan dilakukan.
- b. Tahap pengenalan

Pada tahap ini perawat memperkenalkan diri kepada pasien dan diharapkan pasien dapat berinteraksi.

Tujuan perawat dalam tahap ini :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Membina rasa saling percaya diri.
- Merumuskan kontrak pasien.
- Menggali pikiran dan perasaan pasien.
- Merumuskan metode keperawatan bersama pasien.
- Tahap kerja
Tahap ini adalah tahapan inti dari seluruh proses komunikasi terapeutik. Di tahap ini seorang perawat dan pasien bekerja sama dalam mengatasi masalah yang ada. Pada tahap ini seorang perawat harus melakukan *active listening*, perawat membantu pasien dalam menjelaskan masalah dan mencari Solusi serta mencari cara mengatasi masalah tersebut.
- Tahap terminasi
Tahap ini merupakan tahap akhir dari pertemuan antara perawat dengan pasien, pada tahap ini ada beberapa tugas yang harus diperhatikan dan diaplikasikan oleh perawat, sebagai berikut :
 - Melakukan evaluasi terhadap pencapaian dan interaksi yang sudah dilaksanakan.
 - Melakukan evaluasi subjektif.
 - Menindaklanjuti interaksi yang sudah ada.
 - Membuat kontrak pertemuan selanjutnya. (Direja, 2011)
Tujuan komunikasi terapeutik menurut Suryani :
 - Realisasi diri, penerimaan diri dan penghargaan diri yang membantu pasien untuk mengurangi beban perasaan serta pikirannya.
 - Kemampuan untuk membangun hubungan interpersonal yang terhubung dengan orang lain dan mandiri serta membantu mengambil tindakan atau sikap yang efektif untuk membantu mengambil tindakan atau sikap yang efektif untuk membantu situasi menjadi lebih baik.
 - Peningkatan kemampuan dan fungsi untuk memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan yang realistis.
 - Rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri. (Suryani, 2005)
Tujuan komunikasi terapeutik itu sendiri secara keseluruhan yaitu membina hubungan interpersonal dengan pasien dan membantu pasien dalam mengurangi beban dengan tujuan agar penyambutan pasien biasa dilakukan secara tepat dan sesuai.
Teknik komunikasi terapeutik menurut Stuart dan Sundeen pada tahun 1998 :
 - Mendengarkan dengan penuh perhatian.
Perawat harus menjadi pendengar dengan penuh perhatian, dengan mendengar. Perawat dapat mengetahui penyakit serta perawatan untuk pasien.
 - Menunjukkan penerimaan.
Menerima untuk mendengarkan orang lain dengan tidak menyinggung pasien untuk mendapatkan informasi.
 - Menanyakan pertanyaan yang berkaitan dengan pasien.

c.

- 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

Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut

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.

kamus besar bahasa Indonesia (1995:467). Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen atau pengguna layanan, harapan layanan dapat bervariasi antara pengguna yang satu dengan lainnya, walaupun semua pengguna tersebut diberikan pelayanan yang sama. Kualitas pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang abstrak yang tidak bisa dilihat namun bisa dirasakan. Kualitas pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang abstrak yang tidak bisa dilihat sebagai suatu kelemahan disaat konsumen atau pengguna layanan mempunyai harapan yang terlalu tinggi atas pelayanan yang diberikan.

Dalam kenyataan sebenarnya tidak mudah untuk mendeskripsikan kualitas secara tidak mudah untuk mendeskripsikan kualitas secara tepat, tetapi pada umumnya kualitas secara tepat, tetapi pada umumnya kualitas dapat dirinci seperti yang disebutkan dalam LAN (Lembaga Administrasi Negara) pada paragraf sebelumnya dengan terdapat 9 kriteria tentang kualitas pelayanan. Dalam perspektif lain yang umum digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan dengan mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan instrument SEVQUAL (Service Quality). Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990:23) telah melakukan beberapa penelitian terhadap beberapa jenis jasa, sehingga selanjutnya dimensi tersebut difokuskan menjadi 5 dimensi kualitas jasa pelayanan yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan :

- a. *Reliability, is ability to perform the promised service dependably and accurately.*

Yang dimaksud dengan reliability merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk pada konsistensi penyelenggara layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibangun rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelenggara pelayanan.

- ### *b. Responsiveness*

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan, meskipun organisasi public tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi masyarakat adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintahan.

- c. *Assurance*

Assurance merupakan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

- d. Empathy*

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.

Empathy didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif orang lain.

Tangibles

Tangibles adalah fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan petugas pelayanan. Aspek ini berkaitan dengan hal – hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya semakin baik bekerjanya alat – alat tersebut dan adapt diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan

Indicator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataan pelanggan menerima pelayanan kurang dari yang mereka harapkan . maka pelanggan akan mengatakan pelayannya tidak, berkualitas atau tidak memuaskan.

Berdasarkan pada komsep tersebut Zeithaml Berry dan Parasuraman menyimpulkan tiga kondisi yang mengekspresikan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima, yaitu

- a. *When Es (Expected Servis)*

Saat ada harapan (expected service) pengguna layanan lebih besar daripada persepsi (perceived service) terhadap pelayanan yang diperoleh, maka pengguna layanan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan

- b. *When ES + PS*

Pada saat harapan pengguna layanan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pengguna layanan akan merasa puas.

- c. *WHEN ES= PS*

Pada saat harapan pengguna layanan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pengguna layanan

Kualitas adalah sesuatu yang abstrak yang merupakan penilaian baik -buruknya dari sesuatu yang dirasakan. Kualitas itu sendiri didefinisikan sebagai baik atau buruknya dari sesuatu yang dirasakan kualitas sendiri didefinisikan sebagai ukuran baik atau buruknya pelayanan. (Listiyono, 2015)



2.3 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

2.3.1 Pengertian Konsep Operasional

Istilah konsep berasal dari kata *conceptum* yang artinya sesuatu yang harus di mengerti. Dalam kamus bahasa Indonesia, konsep merupakan sebuah gagasan atau pendapat yang diabstrakan dari kejadian nyata dan sebuah sketsa mental dari objek, pendapat, ide dan lain- lain yang digunakan oleh akal sehat untuk mengetahui dan mengerti hal – hal ini. (Indonesia, 1994)

Pengertian konsep menurut Singarimbun dan Efendi tahun 1995, konsep digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu peristiwa dan fenomena yang terjadi antara kelompok dan individu yang menjadi titik perhatian ilmu sosial. Sikap dan perilaku sangat berkaitan dengan perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain, pada waktu tertentu dan dengan tujuan tertentu. (wawan setiawan, 2019, p. 93)

Operasional variabel penelitian menurut sugiyono, merupakan sebuah objek atau nilai dan kegiatan yang memiliki perbedaan yang tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan memberikan kesimpulan dari penelitian yang diteliti oleh peneliti. Menurut Nazir, definisi operasional merupakan definisi yang diberikan untuk variabel dengan cara memberikan arti dan perincian kegiatan atau memberikan suatu operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel tertentu.

Adapun jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independent

Menurut sugiyono, variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab adanya perubahan sehingga timbul variabel dependet atau variabel terikat.

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel stimulasi atau variabel yang dapat memengaruhi variabel lain. Variabel independent dari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal, sebagai ukuran dalam penelitian ini, untuk menjelaskan permasalahan komunikasi interpersonal.

Sebagai ukuran dalam penelitian ini, menjelaskan permasalahan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien CAPD pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, alat indicator X komunikais interpersonal sebagai berikut:

- a. Keterbukaan
- b. Empati
- c. Dukungan
- d. Rasa positif
- e. Kesetaraan
- b. Variabel Dependet

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Menurut sugiyono, variabel dependet atau variabel tidak bebas merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independent dan yang di pengaruhi sehingga menjadi akibat dari variabel bebas atau variabel bebas yaitu pelayanan pasien CAPD, maka indicator variabel Y kualitas pelayanan CAPD, diantaranya :

Keandalan
Kepastian
Empati
Berwujud

Table 2.2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Alat Ukur
Komunikasi Interpersonal	Keterbukaan	Komunikasi antara pasien, petugas CAPD dan distributor.
	Empati	Petugas CAPD selalu sedia mendengarkan keluhan pasien CAPD karena menjadi tanggung jawab.
	Dukungan	Distributor yang memberikan fasilitas pengantaran paket CAPD ke Alamat pasien.
	Rasa Positif	Pasien atau keluarga pasien memberikan respon baik terhadap petugas CAPD dalam segi pelayanan.
	Kesetaraan	Pasien mendapatkan pelayanan yang sama antara satu dan yang lain.
Kualitas Pelayanan	Keandalan	Petugas CAPD sigap menanggapi segala situasi mengenai proses pemesanan paket CAPD pasien hingga sampai ke tangan pasien.
	kepastian	Pasien dipastikan mendapatkan paket CAPD yang sesuai dengan resep dokter.
	Empati	Petugas gudang farmasi sangat memperhatikan hak pasien CAPD yang harus di dapatkan.
	Berwujud	Barang paket CAPD tersalurkan ke pasien penerima setiap bulannya

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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

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

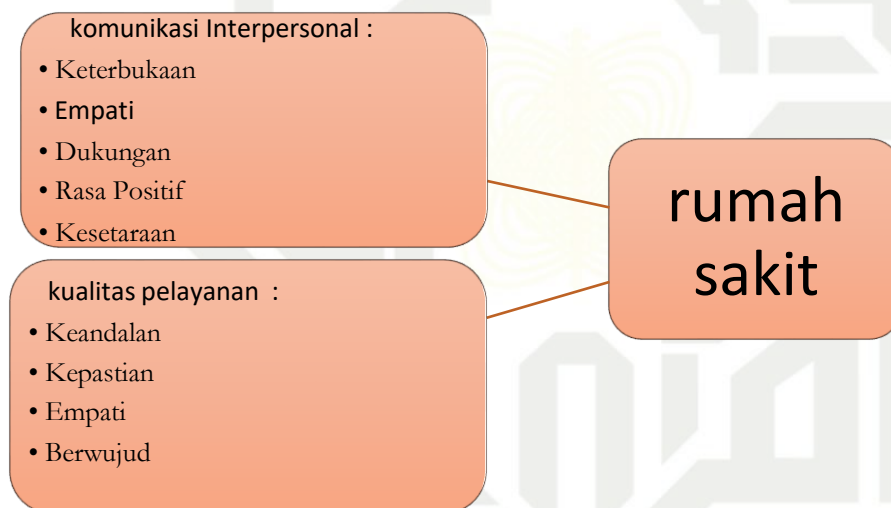
2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bagian dari penelitian yang menggambarkan pola pikir peneliti dengan menggabungkan teori atau konsep dengan fenomena yang sedang diteliti. Kerangka penelitian menggambarkan urutan penyelesaian masalah atau cara – cara menemukan jawaban dari permasalahan penelitian.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang menjadi kerangka utama, yang digunakan oleh peneliti serta penerima mendapatkan manfaat yang dikolaborasi ke dalam kegiatan penelitian, sehingga dapat menghasilkan suatu proses komunikasi antara individu dengan individu maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Dari gambar 2.1 diatas tentang kerangka pemikiran dapat diambil Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pasien sangat berpengaruh terhadap segala aspek seperti:

1. Kualitas pelayanan pasien sangat berpengaruh terhadap minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada rumah sakit yang bersangkutan dalam hal ini RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.
2. Dengan adanya komunikasi interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan maka dapat memberikan nilai positif bagi masing – masing pihak dalam segala aspek seperti : pelayanan, ketanggapan, kenyamanan dan lain – lain.
3. Dalam hal ini terutama pada pelayanan pasien CAPD kualitas pelayanan pasien menjadi salah satu hal utama dalam menarik minat pasien untuk tetap memberikan penilaian terbaiknya terhadap kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit tersebut khususnya bagi program CAPD itu sendiri.

Hipotesis penelitian ini :

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.

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan.

H_1 : adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan.





BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, metodologi penelitian terdiri dari rumusan masalah, kerangka pemikiran atau kerangka berpikir lalu masuk pada bagian hipotesis. Adapun rumusan masalah dan hipotesis merupakan dua hal yang harus ada didalam metodologi penelitian karena keduanya saling berkaitan satu sama yang lain dalam penelitian yang biasa menjelaskan suatu topik permasalahan yang akan di teliti nantinya.

Adapun pengertian metodologi penelitian menurut sugiyono ialah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan pengetahuan dan ditemukan pengetahuan, teori untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia.

Menurut Muhammad Nasir, penelitian merupakan hal yang penting bagi peneliti untuk mencapai sebuah tujuan, serta dapat menemukan jawaban dari masalah yang diajukan (Saepuloh, 2018) , sedangkan menurut Prof. M.E.Winarno, metode penelitian adalah sebuah kegiatan ilmiah yang dilakukan menggunakan teknik yang cemat dan sistematis. (Muhasor, 2024)

Adapun metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan satu jenis metodologi penelitian yang penerapannya menggunakan data – data yang berasal dari hasil yang kemudian dianalisis, Adapun hasil riset ini didapatkan dari wawancara dan pengisian kuisioner. maka dari itu, metode kuantitatif merupakan metode yang berasal dari sudut pandang partisipan.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif bersifat menggambarkan sesuatu hal atau peristiwa. Dalam penelitian kuantitatif , data – data yang diperoleh akan digambarkan dengan angka – angka dan teknik analisis menggunakan statistic deskriptif. Statistic deskriptif adalah statistic yang perhatiannya terfokus pada cara pengumpulan, pengolahan, penyajiannya dan penganalisaan data tanpa harus menarik kesimpulan terhadap populasinya.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, Jl Diponegoro no 2, Sumahilang, Kec.Pekanbaru Kota,Provinsi Riau

3.4 Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Pada komteks penelitian, populasi merupakan objek keseluruhan dalam sebuah penelitian, populasi adalah jumlah keseluruhan dari individu – individu yang akan diteliti, populasi sendiri dapat berupa orang, benda, perusahaan, data informasi

bahkan Lembaga yang bersifat dapat dihitung jumlahnya dapat menjadi populasi dalam sebuah penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini ialah pasien *hemodialisis* (*HD*) yang mengikuti program dengan jumlah 99 orang pasien dan yang aktif mengambil cairan *CAPD* sebanyak 36 pasien. Adapun data tersebut dapatkan dari petugas *CAPD* RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dari data laporan bulanan pasien *CAPD* pada RSUD tersebut.

b. Sampel

Sampel merupakan sub dari kelompok atau biasa dikatakan bagian dari populasi, dengan mempelajari beberapa sampel yang di teliti, penulis dapat atau pun mampu menarik kesimpulan yang dapat direalisasikan populasi penelitian (dapat mewakili secara keseluruhan). Sampel dari penelitian ini 36 pasien dengan menggunakan teknik purposive sampling.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis ialah dengan cara observasi, wawancara dan kuisisioner.:

a. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dengan cara mengamati secara langsung maupun tidak langsung objek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan.

Menurut sugiyono, wawancara sebagai teknik data untuk melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti dan peneliti ingin mengetahui hal – hal responden yang lebih mendalam dan jumlah responden baik sedikit atau banyak.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan serangkaian instrument pertanyaan yang telah disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian , pengumpulan data dengan kuisisioner menjadi sangat efisien dan responden hanya bisa memilih jawaban oleh peneliti

3.6 Teknik Pengolaan Data

Analisis data penelitian ini kuantitatif . analisis kuantitatif merupakan alat analisis dengan angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis ini berfungsi sebagai menghitung dan memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif terhadap suatu kejadian. Analisa ini menggunakan angka – angka dalam perhitungan metode statistic maka data tersebut harus diklarifikasi dalam kategori tertentu, untuk mempermudah dalam menganalisis dengan menggunakan program SPSS windows.

3.7 Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji vailiditas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner, suatu kuisioner dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat dari kolom corrected item total correlations) dengan r table untuk degree of freedom (df) = $n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid menurut Gozali tahun 2009 (Musrifah Mardiani Sanaky, 2021)

Salah satu cara untuk menghitung validitas suatu alat tes adalah dengan melihat data pemberdayaan butir pernyataan. Daya pembedayaan butir pernyataan adalah dengan melihat daya pemberdayaan butir pernyataan.. daya pembedayaan butir pernyataan adalah dengan melihat data pemberdayaan butir pernyataan. Daya ini adalah metode yang paling tepat digunakan untuk setiap jenis tes.

Biasanya dalam pengembangan dan penyusunan skala – skala psikologi digunakan strategi harga koefisien korelasi yang minimal sama sama dengan 0.30, Menurut Amin tahun 2009. (RIYANTO, 2016)

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau stabil dari waktu ke waktu . Spss memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic cronbach alpha $>0,6$. ghozali tahun 2009. (Musrifah Mardiani Sanaky, 2021, p. 433)

Uji Asumsi Klasik :

Uji Normalistik

Uji normalistik bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, distribusi data normal atau mendekati normal termasuk ke dalam model regresi yang baik.

b. Uji Heterokedastistas

Uji heterokedastitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastitas. Heterokedastitas dapat dideteksi dengan melihat grafik scatterplot, dasar pengambilan keputusan menurut Ghazali tahun 2009: (Kariem M.M Huwae, 2017)

- a) Jika ada pola tertentu seperti titik poin yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.

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.

Jika tidak ada pola yang jelas serta titik – titik mneyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, multikolonieritas dideteksi dengan menggunakan *nilai tolerance dan variance inflation (VIF)* tinggi karena $VIF = 1/tolerance$ dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi menurut Ghozali tahun 2009. (Imannuela Destina Christiyani, 2020)

d. Uji Autokorelasi

Uji autokolerasi adalah sebuah analisis statistic yang dilakukan untuk mengetahui adalah korelasi variabel yang ada didalam model prediksi dengan perubahan waktu. Oleh karena itu apabila asumsi autokorelasi terjadi pada sebuah model prediksi maka nilai disturbance tidak lagi berpasangan secara autokorelasi

e. Analisis Tingkat Penuh

Untuk mengetahui tingkat pengaruh dari faktor kualitas produk, promosi dan harga terhadap keputusan pembelian maka akan dilakukan analisis secara deskriptif dengan menggunakan rata – rata hitung dari 5 tingkat pemetaan yang diperoleh dari hasil jawaban responden. Range dari Tingkat pemetaan ini adalah $(5-1)/5 = 0,8$ dimana tingkat pemetaanya sebagai berikut :

a. Tabel Tingkat Pemetaan

Kelas Skor Rata – Rata Hitung	Variabel	
	Independent	Dependet
4,20 – 5,00	Sangat baik	Sangat tinggi
3,40 – 4,20	Baik	Tinggi
2,60 – 3,40	Cukup baik	Cukup tinggi
1,80 – 2,60	Tidak baik	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik	Sangat rendah

Sumber: Data Olahan 2023

f. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel independent dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependet pelayanan pasien dan variabel independent komunikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

interpersonal, cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus menurut sugiyono tahun 2008.

Merumuskan analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kualitas Pelayanan
B₁, B₂, B₃ : Koefisien Regresi Variabel
X : Komunikasi Interpersonal
E : Variabel Pelanggan

g. Uji Model Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, ujif digunakan untuk mengetahui Tingkat signifikasi pengaruh – pengaruh variabel independent secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependet menurut ghozali tahun 2009 (Bagus Nurcahyo, 2018)

Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah :

H₀ : variabel bebas, yaitu komuikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

H₁ : variabel bebas yaitu komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

Dasar pengambilan Keputusannya menurut ghozali tahun 2009 adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila probabilitas signifikan >0,05 , maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.
- Apanbila probabilitas signifikasi <0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

h. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui Tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara nol nol (0) dan satu (1). Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel independent, selain itu koefisien determinasi (R²) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan varibel tidak bebas (Y) disebabkan oleh variabel bebas (x).

i. Uji Singnifikan Parsial



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X (komunikasi interpersonal) dan Y (kualitas pelayanan)

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H_0 : variabel bebas yaitu komunikasi interpersonal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

H_1 : variabel bebas yaitu komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

a. Apabila probabilitas signifikansi $>0,05$, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

b. Apabila probabilitas signifikansi $<0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima.

BAB IV

Gambaran Umum Lokasi penelitian

4.1 Sejarah

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Riau yang telah berdiri sejak tahun 1957. Pada awal pendiriannya, rumah sakit ini bernama Rumah Sakit Umum Pekanbaru dan dibangun untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat Riau yang saat itu masih terbatas. Seiring dengan perkembangan zaman dan peningkatan jumlah penduduk, rumah sakit ini mengalami berbagai transformasi baik dari sisi infrastruktur, pelayanan, maupun manajemen. Pada tahun 1979, rumah sakit ini resmi berganti nama menjadi RSUD Arifin Achmad sebagai bentuk penghargaan kepada Dr. H. Arifin Achmad, Gubernur Riau periode 1966–1978, yang dikenal sebagai tokoh pembangunan di daerah tersebut.

Sebagai rumah sakit rujukan tingkat provinsi, RSUD Arifin Achmad terus mengalami perkembangan pesat. Berbagai layanan spesialisik dan subspecialistik mulai dikembangkan, termasuk pembangunan instalasi modern seperti Laboratorium Terpadu, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Bedah Sentral, dan Unit Hemodialisis. RSUD Arifin Achmad juga menjadi rumah sakit pendidikan yang bekerja sama dengan institusi pendidikan kedokteran dan keperawatan, serta menjadi pusat pelatihan dan penelitian di bidang kesehatan. Rumah sakit ini berperan besar dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat di Provinsi Riau.

Saat ini, RSUD Arifin Achmad dikenal sebagai rumah sakit tipe A yang memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan regional Sumatera bagian tengah. Dengan visi menjadi rumah sakit rujukan utama yang profesional, RSUD Arifin Achmad terus berkomitmen meningkatkan mutu pelayanan, baik melalui pengembangan teknologi medis maupun peningkatan kualitas sumber daya manusia, termasuk dalam hal penerapan komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan pasien.

a. Visi dan Misi

• Visi:

“Menjadi Rumah Sakit Pendidikan Mandiri dengan Pelayanan Paripurna Berstandar Internasional Tahun 2025.”

• Misi:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, dan merata.
2. Menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai.
3. Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, dan penelitian dalam bidang kesehatan.
4. Memberikan layanan yang berfokus pada kepuasan dan keselamatan pasien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Struktur Organisasi

RSUD Arifin Achmad dipimpin oleh seorang Direktur Utama, dibantu oleh jajaran direktur lainnya:

- Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan
- Direktur Umum dan Keuangan
- Kepala Bidang Pelayanan, SDM, dan Sarana
- Unit fungsional: IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, Laboratorium, Radiologi, Farmasi, dan lainnya

(RIAU, 2025)



UIN SUSKA RIAU

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.

4.2 Struktur Organisasi



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.

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau yang terletak di Jalan Diponegoro No. 2, Kelurahan Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Riau yang telah beroperasi sejak tahun 1957. Sejak awal berdirinya, rumah sakit ini mengalami berbagai perkembangan dan transformasi, baik dari segi infrastruktur, manajemen, maupun pelayanan medis. Sebagai rumah sakit rujukan utama tingkat provinsi, RSUD Arifin Achmad memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat Riau dan sekitarnya.

Rumah sakit ini terus meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanannya dengan menyediakan layanan spesialisik dan subspecialistik, serta mengembangkan fasilitas penunjang modern. Salah satu layanan unggulan yang dimiliki RSUD Arifin Achmad adalah Unit Hemodialisis (HD) yang berfungsi untuk memberikan terapi cuci darah bagi pasien dengan gagal ginjal kronis. Jumlah pasien HD yang cukup tinggi menuntut sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan manusiawi. Dalam pelaksanaan layanan HD, pasien rutin menjalani prosedur pengobatan dua hingga tiga kali dalam seminggu dan membutuhkan pengambilan paket rutin yang berisi obat-obatan serta perlengkapan medis yang disediakan oleh rumah sakit.

Pelayanan pengambilan paket rutin pasien HD melibatkan interaksi langsung antara pasien dan petugas, baik dari unsur administrasi, farmasi, maupun keperawatan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi aspek yang sangat penting dalam menjamin kelancaran dan kualitas pelayanan. RSUD Arifin Achmad sebagai lokasi penelitian dipilih karena memiliki struktur organisasi pelayanan kesehatan yang kompleks dan sistematis, serta telah menjalankan transformasi menuju rumah sakit tipe A pendidikan yang menekankan pentingnya mutu pelayanan dan pendekatan humanistik terhadap pasien.

Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, rumah sakit ini juga telah mendapatkan berbagai sertifikasi akreditasi dan menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran mandiri dan layanan antrian digital. Selain itu, rumah sakit ini juga menjadi tempat pendidikan klinis bagi mahasiswa kedokteran dan tenaga kesehatan lainnya, menjadikannya sebagai lingkungan yang dinamis dan tepat untuk meneliti praktik komunikasi interpersonal di dunia pelayanan kesehatan



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien hemodialisis di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa: Komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh tenaga kesehatan (khususnya petugas farmasi, perawat, atau petugas pengambilan obat) tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti keterbukaan dan empati. Kualitas pelayanan pengambilan paket rutin yang dirasakan oleh pasien secara umum berada pada tingkat sedang hingga tinggi, dengan dimensi kecepatan pelayanan dan keramahan menjadi perhatian utama. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan (nilai $p < 0,05$). Artinya, semakin baik komunikasi interpersonal yang dilakukan tenaga kesehatan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk Manajemen RSUD Arifin Achmad Pekanbaru
Memberikan pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala kepada petugas pelayanan, khususnya yang berhadapan langsung dengan pasien hemodialisis, agar tercipta interaksi yang lebih hangat, empatik, dan informatif. Menyediakan ruang umpan balik atau survei kepuasan pasien setelah pengambilan paket rutin, untuk memantau kualitas pelayanan dan memperbaiki aspek yang masih kurang.
2. Untuk Tenaga Kesehatan
Meningkatkan kesadaran pentingnya komunikasi efektif, termasuk bahasa tubuh, cara menyapa, serta memberikan informasi dengan jelas kepada pasien. Menciptakan suasana interaksi yang terbuka dan tidak kaku, sehingga pasien merasa dihargai dan nyaman dalam menyampaikan kebutuhan atau keluhan.
3. Untuk Pasien Hemodialisis
Berperan aktif dalam komunikasi dua arah, seperti menyampaikan kebutuhan secara terbuka dan menjaga etika komunikasi, agar tercipta hubungan timbal balik yang positif antara pasien dan tenaga kesehatan.
4. Untuk Peneliti Selanjutnya
Disarankan untuk melakukan penelitian serupa dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif, agar mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Menambahkan variabel lain seperti

kepuasan kerja petugas, waktu tunggu, atau sistem antrean sebagai faktor yang juga mungkin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

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.

Daftar Pustaka

- Ahmad, D. (2008). Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar. *MEDIATOR, Vol 9, Nol 2*, 301-316.
- Astutik, A. R. (2018). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (di Ruang Melati RSUD Bangil, Pasuruan)*. Jombang: (Doctoral dissertation, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang).
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagus Nurcahyo, R. (2018). ANALISIS DAMPAK PENCIPTAAN BRAND IMAGE DAN AKTIFITAS WORD OF MOUTH (WOM) PADA PENGUATAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK FASHION . *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis (NUSAMBA)*, 19.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptibilitas*. Jakarta : Erlangga.
- CAHAYANA, R. (2018). ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA PECS BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA YAYASAN ANAK EMAS DENPASAR . *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* , 59-60.
- Devito, J. A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia Edisi Kelima*. Jakarta: Professional Books.
- Diraja, A. H. (2011). *Buku Asuhan Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dr.Dra.Poppy, M. d. (2019). *Teori Komunikasi*. Depok: PT Raja Garfindo Persada.
- Effendi, A. K. (2012). *Kajian SDM Kesehatan dan Akseptibilitas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Effendi, O. U. (1992). *Kepemimpinan dan Organisasi*. Bandung: CitraAditya.
- Fatmawati, E. A. (2015). Hubungan Dukungan Keluarga Dan Sikap Perawat Dengan Kepatuhan Pasien Gagal Ginjal Kronik Dalam Menjalani Terapi Hemodialisa Di RSud Dr.Soedarso Pontianak Tahun 2014. *ProNers3(1)*.
- Ganiem, M. B. (2011). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Ganiem, M. B. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencan.

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.

- Hasanah, H. (2015). Pengaruh komunikasi interpersonal dalam menurunkan problem tekanan emosi berbasis gender. *Sawwa: Jurnal Studi Gender*, 11(1), 51-74.
- Holilah, I. (2009). Komunikasi : Defenisi Dan Sejarah Perkembangannya. *Jurnal Komunikasi* , 240.
- Holilah, I. (2009). Komunikasi : Defenisi Dan Sejarah Perkembangannya. *Jurnal komunikasi*, 240.
- IAIN-SU, S. (. (2011). Komunikasi Interpersonal Pustakawan. *Jurnal Iqra*.
- Ilmi, N. (2016). Analisis perilaku perawat dalam perawatan paliatif pada pasien gagal ginjal kronik di RSI Faisal Makassar dan RSUD Labuang Baji Makassar. *Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri (Uin) Alauddin*. 1(1).
- Imannuela Destina Christiyani, H. I. (2020). ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA COFFEE SHOP HAKIKI COFFEE SURAKARTA. *Jurnal Universitas Sebelas Maret*, 4.
- Indonesia, P. P. (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Karien M.M Huwae, S. M. (2017). HARGA PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI AVENUE MEGA MALL MANADO. *E-Journal UNSRAT*.
- Kesuma, S. I. (2023). Sosialisasi Tentang Ulasan Undang - Undang No 17 Tahun 2023. *Jurnal Hukum Dan Tata Negara*.
- Kristiana, F. (2011). *Waspadalah 24 Penyebab Ginjal Rusak*. Jakarta: Cerdas Sehat.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr.Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B . *Kebijakan dan Manajemen Publik*, volume 1, nomor1, 1-7.
- Lubis, A. J. (2006). *Dukungan sosial pada pasien gagal ginjal terminal yang melakukan terapi ginjal* .
- Machfoedz, M. (2009). *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik)*. Jakarta: Ganbika.
- Margareth, R. d. (2012). *Asuhan Keperawatan Medikal Bedah dan Penyakit Dalam*. Yogyakarta: Nuha Medika.



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.

- Muhasor, I. I. (2024). Telaah Kritis Metode - Metode Dalam Penelitian Ilmiah. *QOUBA Jurnal Pendidikan*, 24.
- Mulyanti, R. F. (Vol.1, No. 2 Mei 2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, Hal 65-73.
- Musliha & Fatmawati, S. (2011). *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Musrifah Mardiani Sanaky, L. M. (2021). ANALISIS FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ARAMA MAN 1 TULEHU MALKUK TENGAH . *JURNAL SIMETRIK*, 433.
- Nofiyanto, E. D. (2018). *Hubungan Antara Mekanisme Koping Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisis Di RSUD WATES*. Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta .
- Northouse. (1998). *Health Communication Strategies For Health Professionals*. Appleton: Stamford.
- Nursanti Anwar, N. I. (2022). Pengaruh Kepatuhan Dischart Planning Terhadap Gambaran Nilai Ureum Pasien Hemodialisa Di RSUD Dr.H.Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 27-32.
- Pitono Soeparto, d. (2006). *Etik Dan Hukum Di Bidang Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Poppy Ruliana, M. d. (2019). *Teori Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Prabumulih, D. K. (2019). Tenaga Kesehatan . *Profil Kesehatan Kota Prabumulih*, 16.
- Pramulia, R. C. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUd Aw Sjhranie Samarinda 2019*. Samarinda: (Doctoral Universitas Hasanuddin).
- Prof. Dr. Alo Liliweri, M. (2015). *Komunikasi Antar-Personal*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Proklani Panduwina Tangel, S. M. (2019). Komunikasi Interpersonal Terapeutik Perawat Dan Pasien Rawat Inap . *Jurnal Komunikasi*, 125.



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.

- Proklani Panduwina Tangel, S. M. (2019). Komunikasi Interpersonal Terapeutik Perawat Dan Pasien Rawat Inap RSUD A.WAHAB SJAHRANIE. *Jurnal Komunikasi* , 123.
- Purwanto, H. (1998). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: EGC.
- Rahma, N. (2016). *Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Dan Pasien Di Puskemas Antang Perumnas Makassar*. Makasaar: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN ALAUDDIN MAKASSAR.
- Rahmat, J. (2003). *Psikolog Komunikasi* . Bandung: PT Remaja Rosda.
- Resty Mustika, N. S. (2024). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut : Hasil Pemikiran dan Penelitian, Vol 10.No 1*, 164-179.
- RIAU, R. A. (2025, Mei 21). Tentang Rsud Arifin Achmad. *RSUD Arifin Achmad*.
- RIYANTO, E. (2016). *TERPAAN MEDIA SOSIAL SNAPCHAT PADA MOTIF MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL SNAPCHAT (STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG TERPAAN MEDIA SOSIAL SNAPCHAT)*. BANDUNG: UNIVERSITAS PADJADJARAN .
- Saepuloh, G. (2018). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Perfeksionisme Multidimensional Sebagai Salah Satu Instrumen Pemanduan Bakat Psikologis Pada Atlet*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Seftika Sari, Z. S. (2023). Cost of illness of patients with chronic kidney failure at Arifin Achmad District General Hospital in Riau Province. *Jurnal Ilmiah Farmasi* , 114.
- Setyana, M. K. (2022, Desember 19). Mengenal CAPD, Metode Cuci Darah Lewat Perut. *CAPD*.
- Silviani, D. d. (2011). Hubungan lama periode hemodialisis Dengan Status Albumin Penderita Gagal Ginjal Kronik Di Unit Hemodialisis RSUD Prof.Dr.Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2010. *Mandala Health*.
- Siregar, N. S. (2016). *Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hemodialysis di Rumah Sakit Columbia Asia Medan* . Medan: (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).



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.

- Suharyanto, T. (2009). *Asuhan Keperawatan Pada Klien Dengan Gangguan System Perkemihan*. Jakarta : Trans Info Me.
- SUHERI. (2019). Aomodasi komunikasi. *Jurnal Network Media Vol 2: No 1*, 40 - 46.
- Sukmayanti, M. J. (2014). Persepsi Dukungan Sosial Dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pada Pasien Tuberkulosis Paru Di Denpasar. *Jurnal Psikologi Udayana*1(3), 429-439.
- Suryani. (2005). *Komunikasi Terapeutik Teori & Praktek*. Jakarta: EGC.
- Vionalita, A. R. (2018). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENILAIAN KINERJA PERAWAT RAWAT INAP RSU KABUPATEN TANGGERANG TAHUN 2018*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- wawan setiawan, A. I. (2019). Efektivitas Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Pada Kegiatan Pembelajaran Di Sekolah Dasar Negeri 025 Kuaro Desa Kerta Bumi Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan* .
- Winesha, I. A. (2022). *Gambaran Bauran Pemasaran Di Rumah Sakit Umum Madina Bukit Tinggi*. Bukit Tinggi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.



LAMPIRAN 1 : DATA EXCEL

NO	Nama	Jenis Kelamin	Keterbukaan_1	Keterbukaan_2	Keterbukaan_3	Keterbukaan_4	Total Keterbukaan	Rata Keterbukaan
1	Agustina Siregar	Perempuan	4	3	4	4	15	3,75
2	Lusiana Ponimin	Perempuan	4	4	4	4	16	4,00
3	Irvansyah Putra	Laki-Laki	4	3	4	4	15	3,75
4	Jessy Apriliani	Perempuan	4	4	4	4	16	4,00
5	Badriah	Perempuan	3	3	4	3	13	3,25
6	Rianto Siahaan	Laki-Laki	3	5	4	3	15	3,75
7	Siti Sarah	Perempuan	3	4	4	3	14	3,50
8	Emrizal	Perempuan	3	4	4	3	14	3,50
9	Goro Santoso	Laki-Laki	3	4	4	3	14	3,50
10	Nurkun Maruba Hasibuan	Laki-Laki	3	3	4	4	14	3,50
11	Santi	Perempuan	3	3	4	4	14	3,50
12	Yusran	Laki-Laki	3	3	3	4	13	3,25
13	Saipul Bilat	Laki-Laki	3	3	3	4	13	3,25
14	Subardan	Laki-Laki	3	3	3	4	13	3,25
15	Fita Fitriani	Perempuan	4	3	3	4	14	3,50
16	Deka Firsell	Laki-Laki	4	3	3	4	14	3,50
17	Nasrun	Laki-Laki	4	3	3	4	14	3,50



2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau penyebaran informasi.

18	Adi Hendra	Laki-Laki	4	3	3	5	15	3,75
19	Rahmi	Perempuan	5	4	3	5	17	4,25
20	Rafidinal	Perempuan	5	4	3	5	17	4,25
21	Ricky Kharisma	Laki-Laki	4	3	5	5	17	4,25
22	Zahrim	Laki-Laki	4	3	3	1	11	2,75
23	Zakaria	Laki-Laki	5	4	3	5	17	4,25
24	Edi Puryanto	Laki-Laki	4	3	3	1	11	2,75
25	Drisa Afdelen	Perempuan	4	3	5	3	15	3,75
26	Hamzil	Laki-Laki	4	3	1	3	11	2,75
27	Muhammad Khofid Triatno	Laki-Laki	4	3	3	1	11	2,75
28	Solikin	Laki-Laki	4	3	1	3	11	2,75
29	Wahyuni	Perempuan	4	3	4	3	14	3,50
30	Suwarno	Laki-Laki	1	3	4	1	9	2,25
31	Imam Nur Cholis	Laki-Laki	4	4	5	4	17	4,25
32	Yarmailis	Laki-Laki	3	3	4	4	14	3,50
33	Rosalina	Perempuan	4	4	4	4	16	4,00
34	Emi Rohyani	Perempuan	4	3	1	4	12	3,00
35	Saringa	Perempuan	4	3	4	4	15	3,75
36	Khairina Siahaan	Perempuan	1	1	1	4	7	1,75
37	Ferdiansyah	Laki-Laki	4	3	4	4	15	3,75



Hak Cipta Diilindungi 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, p
 - 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



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, p
 - 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

Emp ati_1	Emp ati_2	Emp ati_3	Emp ati_4	Emp ati_5	Emp ati_6	Total_ Empat i	Rata_ Empat i	Dukun gan_1	Dukun gan_2	Dukun gan_3	Dukun gan_4	Dukun gan_5	Total_D ukungan	Rata_D ukunga n
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
4	4	4	4	4	4	24	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
4	4	4	4	4	4	24	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	5	3	5	5	3	24	4,00	3	5	3	5	5	21	4,20
3	4	3	4	4	3	21	3,50	3	4	3	4	4	18	3,60
3	4	3	4	4	3	21	3,50	3	4	3	4	4	18	3,60
3	4	3	4	4	3	21	3,50	3	4	3	4	4	18	3,60
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
5	4	5	4	4	5	27	4,50	5	4	5	4	4	22	4,40



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, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
 - 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

4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	3	3	17	3,40
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	4	3	18	3,60
5	4	5	4	4	5	27	4,50	5	4	5	4	4	22	4,40
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	4	4	3	18	3,60
4	3	1	3	3	4	18	3,00	4	3	1	3	3	14	2,80
4	3	4	3	1	4	19	3,17	4	3	4	3	1	15	3,00
1	3	4	3	3	4	18	3,00	3	2	3	1	3	12	2,40
4	3	4	3	3	4	21	3,50	4	3	2	3	3	15	3,00
4	3	4	1	3	4	19	3,17	4	5	4	1	3	17	3,40
1	3	1	3	3	1	12	2,00	1	3	1	2	3	10	2,00
4	4	4	4	5	4	25	4,17	4	4	4	4	5	21	4,20
3	3	3	3	3	3	18	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
4	4	4	4	4	5	25	4,17	5	4	4	4	5	22	4,40
4	3	1	3	3	4	18	3,00	4	3	1	3	3	14	2,80
4	3	3	3	3	1	17	2,83	4	3	3	3	3	16	3,20
1	2	1	1	1	1	7	1,17	1	2	1	3	2	9	1,80
4	3	4	3	3	4	21	3,50	1	2	4	3	3	13	2,60

Rasa_P ositif_1	Rasa_P ositif_2	Rasa_P ositif_3	Rasa_P ositif_4	Total_Ra sa_Positi f	Rata_Ra sa_Positi f	Keseta raan_1	Keseta raan_2	Keseta raan_3	Keseta raan_4	Keseta raan_5	Total_K esetaraa n	Rata_Ke setaraan
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40



4	4	4	4	16	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
4	4	4	4	16	4,00	4	4	4	4	4	20	4,00
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
5	3	5	5	18	4,50	3	5	3	5	5	21	4,20
4	3	4	4	15	3,75	3	4	3	4	4	18	3,60
4	3	4	4	15	3,75	3	4	3	4	4	18	3,60
4	3	4	4	15	3,75	3	4	3	4	4	18	3,60
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
4	5	4	4	17	4,25	5	4	5	4	4	22	4,40
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40
4	5	4	4	17	4,25	5	4	5	4	4	22	4,40
3	4	3	1	11	2,75	4	3	4	3	3	17	3,40

- 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, p
 - 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



2	3	1	3	9	2,25	4	3	1	3	3	14	2,80
3	2	3	3	11	2,75	4	3	4	3	1	15	3,00
5	4	1	3	13	3,25	1	3	4	3	3	14	2,80
3	1	2	3	9	2,25	4	3	4	3	3	17	3,40
4	4	1	5	14	3,50	4	3	4	1	3	15	3,00
3	3	3	3	12	3,00	1	3	1	3	3	11	2,20
4	4	4	1	13	3,25	4	4	4	4	5	21	4,20
3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	3	3	15	3,00
4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	4	20	4,00
1	1	3	3	8	2,00	4	3	1	3	3	14	2,80
1	3	3	3	10	2,50	4	3	3	3	3	16	3,20
2	1	1	1	5	1,25	1	2	1	1	1	6	1,20
3	4	3	3	13	3,25	4	3	4	3	3	17	3,40

Pelayanan_Kualitas_Keandalan	Pelayanan_Kualitas_Kepastian	Kualitas Pasien_Empati	Kualitas Pelayanan_Berwujud	Total_Kualitas Pelayanan	Rata_Kualitas Pelayanan
3	4	3	3	13	3,25
4	4	4	4	16	4,00
3	4	3	3	13	3,25
4	4	4	4	16	4,00
3	3	3	3	12	3,00

- 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, p
 - 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



5	3	5	5	18	4,50
4	3	4	4	15	3,75
4	3	4	4	15	3,75
4	3	4	4	15	3,75
3	3	3	3	12	3,00
3	3	3	3	12	3,00
3	3	3	3	12	3,00
3	3	3	3	12	3,00
3	3	3	3	12	3,00
3	4	3	3	13	3,25
3	4	3	3	13	3,25
3	4	3	3	13	3,25
3	4	3	3	13	3,25
4	5	4	4	17	4,25
3	4	3	3	13	3,25
3	4	3	3	13	3,25
4	5	4	4	17	4,25
3	4	3	3	13	3,25
3	1	3	3	10	2,50
3	4	3	1	11	2,75
3	4	3	3	13	3,25

- 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, p
 - 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

3	4	3	3	13	3,25
5	4	1	3	13	3,25
3	1	3	3	10	2,50
4	4	4	5	17	4,25
1	3	3	3	10	2,50
4	4	4	4	16	4,00
3	1	3	3	10	2,50
1	3	3	3	10	2,50
2	1	1	1	5	1,25
3	4	3	3	13	3,25

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

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, p
 - 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



LAMPIRAN 2 : OLAHAN SPSS

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	21	58.3	58.3	58.3
Perempuan	15	41.7	41.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keterbukaan_1	36	1	5	3.58	.841
Keterbukaan_2	36	1	5	3.25	.649
Keterbukaan_3	36	1	5	3.42	1.052
Keterbukaan_4	36	1	5	3.53	1.082
Total_Keterbukaan	36	7	17	13.78	2.269
Rata_Keterbukaan	36	1.75	4.25	3.4443	.56709
Valid N (listwise)	36				

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, p
 - 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



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, p
 - 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

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empati_1	36	1	5	3.50	.941
Empati_2	36	2	5	3.28	.566
Empati_3	36	1	5	3.39	1.022
Empati_4	36	1	5	3.19	.749
Empati_5	36	1	5	3.22	.797
Empati_6	36	1	5	3.53	.971
Total_Empati	36	7	27	20.11	3.755
Rata_Empati	36	1.17	4.50	3.3522	.62581
Valid N (listwise)	36				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Dukungan_1	36	1	5	3.50	.971
Dukungan_2	36	2	5	3.28	.701
Dukungan_3	36	1	5	3.31	1.037
Dukungan_4	36	1	5	3.22	.797
Dukungan_5	36	1	5	3.28	.779
Total_Dukungan	36	9	22	16.58	3.083
Rata_Dukungan	36	1.80	4.40	3.3167	.61667
Valid N (listwise)	36				



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, p
 - 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

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Rasa_Positif_1	36	1	5	3.22	.866
Rasa_Positif_2	36	1	5	3.36	.961
Rasa_Positif_3	36	1	5	3.06	.924
Rasa_Positif_4	36	1	5	3.19	.920
Total_Rasa_Positif	36	5	18	12.83	2.667
Rata_Rasa_Positif	36	1.25	4.50	3.2081	.66659
Valid N (listwise)	36				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesetaraan_1	36	1	5	3.50	.941
Kesetaraan_2	36	2	5	3.28	.566
Kesetaraan_3	36	1	5	3.39	1.022
Kesetaraan_4	36	1	5	3.19	.749
Kesetaraan_5	36	1	5	3.22	.797
Total_Kesetaraan	36	6	22	16.58	3.055
Rata_Kesetaraan	36	1.20	4.40	3.3167	.61109
Valid N (listwise)	36				



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, p
 - 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

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan_Keandalan	36	1	5	3.22	.832
Kualitas_Pelayanan_Kepastian	36	1	5	3.39	1.022
Kualitas_Pelayanan_Empati	36	1	5	3.19	.749
Pelayanan_Pasien_Berwujud	36	1	5	3.22	.797
Total_Kualitas_Pelayanan	36	5	18	13.03	2.569
Rata_Kualitas_Pelayanan	36	1.25	325.00	13.0278	53.71771
Valid N (listwise)	36				



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, p
 - 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

Correlations

		Keterbukaan_1	Keterbukaan_2	Keterbukaan_3	Keterbukaan_4	Total_Keterbukaan
		1	2	3	4	kaan
Keterbukaan_1	Pearson Correlation	1	.353*	.040	.280	.624**
	Sig. (2-tailed)		.035	.815	.098	.000
	N	36	36	36	36	36
Keterbukaan_2	Pearson Correlation	.353*	1	.429**	.051	.640**
	Sig. (2-tailed)	.035		.009	.768	.000
	N	36	36	36	36	36
Keterbukaan_3	Pearson Correlation	.040	.429**	1	.052	.626**
	Sig. (2-tailed)	.815	.009		.762	.000
	N	36	36	36	36	36
Keterbukaan_4	Pearson Correlation	.280	.051	.052	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.098	.768	.762		.000
	N	36	36	36	36	36
Total_Keterbukaan	Pearson Correlation	.624**	.640**	.626**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**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, p
 - 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



Correlations

		Empati_1	Empati_2	Empati_3	Empati_4	Empati_5	Empati_6	Total_Empati
Empati_1	Pearson	1	.268	.594**	.263	.267	.704**	.744**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.114	.000	.121	.116	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
Empati_2	Pearson	.268	1	.302	.879**	.872**	.297	.738**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.114		.074	.000	.000	.078	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
Empati_3	Pearson	.594**	.302	1	.272	.277	.680**	.755**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.074		.109	.102	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
Empati_4	Pearson	.263	.879**	.272	1	.787**	.287	.713**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.121	.000	.109		.000	.090	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
Empati_5	Pearson	.267	.872**	.277	.787**	1	.287	.717**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.116	.000	.102	.000		.089	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36

- 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, p
 - 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



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, p
 - 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

Empati_6	Pearson	.704**	.297	.680**	.287	.287	1	.783**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.078	.000	.090	.089		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
Total_Empati	Pearson	.744**	.738**	.755**	.713**	.717**	.783**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





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, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Correlations

		Dukungan_1	Dukungan_2	Dukungan_3	Dukungan_4	Dukungan_5	Total_Dukungan
Dukungan_1	Pearson	1	.419*	.553**	.258	.265	.730**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.128	.119	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Dukungan_2	Pearson	.419*	1	.312	.449**	.692**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.011		.064	.006	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Dukungan_3	Pearson	.553**	.312	1	.261	.246	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.064		.124	.149	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Dukungan_4	Pearson	.258	.449**	.261	1	.588**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.128	.006	.124		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36
Dukungan_5	Pearson	.265	.692**	.246	.588**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.119	.000	.149	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36



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, p
 - 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

Total_Dukungan	Pearson	.730**	.755**	.711**	.678**	.728**	1
n	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



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, p
 - 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

Correlations

		Rasa_Positif_1	Rasa_Positif_2	Rasa_Positif_3	Rasa_Positif_4	Total_Rasa_Positif
		1	2	3	4	ositif
Rasa_Positif_1	Pearson Correlation	1	.485**	.377*	.482**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.003	.023	.003	.000
	N	36	36	36	36	36
Rasa_Positif_2	Pearson Correlation	.485**	1	.299	.241	.704**
	Sig. (2-tailed)	.003		.077	.156	.000
	N	36	36	36	36	36
Rasa_Positif_3	Pearson Correlation	.377*	.299	1	.357*	.699**
	Sig. (2-tailed)	.023	.077		.033	.000
	N	36	36	36	36	36
Rasa_Positif_4	Pearson Correlation	.482**	.241	.357*	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.003	.156	.033		.000
	N	36	36	36	36	36
Total_Rasa_Positif	Pearson Correlation	.796**	.704**	.699**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





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, p
 - 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

Correlations

	Kesetaraan_1	Kesetaraan_2	Kesetaraan_3	Kesetaraan_4	Kesetaraan_5	Total_Kesetaraan
Kesetaraan_1 Pearson Correlation	1	.268	.594**	.263	.267	.691**
Sig. (2-tailed)		.114	.000	.121	.116	.000
N	36	36	36	36	36	36
Kesetaraan_2 Pearson Correlation	.268	1	.302	.879**	.872**	.812**
Sig. (2-tailed)	.114		.074	.000	.000	.000
N	36	36	36	36	36	36
Kesetaraan_3 Pearson Correlation	.594**	.302	1	.272	.277	.712**
Sig. (2-tailed)	.000	.074		.109	.102	.000
N	36	36	36	36	36	36
Kesetaraan_4 Pearson Correlation	.263	.879**	.272	1	.787**	.785**
Sig. (2-tailed)	.121	.000	.109		.000	.000
N	36	36	36	36	36	36
Kesetaraan_5 Pearson Correlation	.267	.872**	.277	.787**	1	.790**
Sig. (2-tailed)	.116	.000	.102	.000		.000
N	36	36	36	36	36	36

Total_Kesetaraa	Pearson						1
n	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Diilindungi 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, p
 - 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



Correlations

	Pelayanan_Pelayanan_Keadanan	Kualitas_Pelayanan_Kepastian	Kualitas_Pelayanan_Empati	Kualitas_Pelayanan_Berwujud	Total_Kualitas_Pelayanan
Pelayanan_Pasien_Kemandalan	1	.299	.433**	.613**	.759**
Correlation					
Sig. (2-tailed)		.077	.008	.000	.000
N	36	36	36	36	36
Pelayanan_Pasien_Kepastian	.299	1	.272	.277	.660**
Correlation					
Sig. (2-tailed)	.077		.109	.102	.000
N	36	36	36	36	36
Pelayanan_Pasien_Empati	.433**	.272	1	.787**	.784**
Correlation					
Sig. (2-tailed)	.008	.109		.000	.000
N	36	36	36	36	36
Pelayanan_Pasien_Berwujud	.613**	.277	.787**	1	.848**
Correlation					
Sig. (2-tailed)	.000	.102	.000		.000
N	36	36	36	36	36
Total_Pelayanan_Pasien	.759**	.660**	.784**	.848**	1
Correlation					
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

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, penerjemahan atau keperluan lain yang sah.
 - 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.



N	36	36	36	36	36
---	----	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keterbukaan_1	10.19	3.475	.308	.335
Keterbukaan_2	10.53	3.685	.418	.285
Keterbukaan_3	10.36	3.266	.204	.444
Keterbukaan_4	10.25	3.279	.179	.477

- 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, p
 - 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



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati_1	16.61	9.730	.594	.800
Empati_2	16.83	11.286	.656	.799
Empati_3	16.72	9.349	.593	.803
Empati_4	16.92	10.650	.591	.801
Empati_5	16.89	10.444	.587	.801
Empati_6	16.58	9.336	.645	.788

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	5

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, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
 - 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, p
 - 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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dukungan_1	13.08	6.079	.519	.717
Dukungan_2	13.31	6.733	.627	.688
Dukungan_3	13.28	6.035	.470	.742
Dukungan_4	13.36	6.809	.496	.723
Dukungan_5	13.31	6.618	.570	.700

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rasa_Positif_1	9.61	4.187	.615	.560
Rasa_Positif_2	9.47	4.428	.436	.670
Rasa_Positif_3	9.78	4.521	.443	.664
Rasa_Positif_4	9.64	4.466	.463	.652



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, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
 - 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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesetaraan_1	13.08	6.250	.468	.787
Kesetaraan_2	13.31	6.847	.732	.725
Kesetaraan_3	13.19	5.933	.474	.793
Kesetaraan_4	13.39	6.302	.658	.723
Kesetaraan_5	13.36	6.123	.654	.721

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	4



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas_Pelayanan_Keandalan	9.81	4.047	.556	.670
Kualitas_Pelayanan_Kepastian	9.64	4.180	.329	.822
Kualitas_Pelayanan_Empati	9.83	4.143	.622	.641
Kualitas_Pelayanan_Berwujud	9.81	3.761	.713	.584

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, p
 - 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



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, p
 - 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

Correlations

		Rata_Kualit as _Pelayanan	Rata_Keterb ukaan	Rata_Empa ti	Rata_Dukun gan	Rata_Rasa_ Positif	Rata_Keset araan
Pearson Correlation	Rata_Kualitas	1.000	-.179	.055	.091	-.106	.037
	_Pelayanan						
	Rata_Keterbukaan	-.179	1.000	.781	.746	.660	.794
	Rata_Empati	.055	.781	1.000	.915	.784	.980
	Rata_Dukungan	.091	.746	.915	1.000	.787	.933
	Rata_Rasa_Positif	-.106	.660	.784	.787	1.000	.819
	Rata_Kesetaraan	.037	.794	.980	.933	.819	1.000
Sig. (1-tailed)	Rata_Kualitas_Pelay anan	.	.148	.375	.298	.269	.416
	Rata_Keterbukaan	.148	.	.000	.000	.000	.000
	Rata_Empati	.375	.000	.	.000	.000	.000
	Rata_Dukungan	.298	.000	.000	.	.000	.000
	Rata_Rasa_Positif	.269	.000	.000	.000	.	.000
	Rata_Kesetaraan	.416	.000	.000	.000	.000	.
N	Rata_Kualitas_Pelay anan	36	36	36	36	36	36
	Rata_Keterbukaan	36	36	36	36	36	36
	Rata_Empati	36	36	36	36	36	36



Hak Cipta Diilindungi 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, p
 - 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

Rata_Dukungan	36	36	36	36	36	36
Rata_Rasa_Positif	36	36	36	36	36	36
Rata_Kesetaraan	36	36	36	36	36	36

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.460 ^a	.511	.680	51.52689	.211	1.608	5	30	.188	2.170

a. Predictors: (Constant), Rata_Kesetaraan, Rata_Keterbukaan, Rata_Rasa_Positif, Rata_Dukungan, Rata_Empati

b. Dependent Variable: Rata_Kualitas_Pelayanan



ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21345.100	5	4269.020	1.608	.188 ^a
	Residual	79650.622	30	2655.021		
	Total	100995.722	35			

a. Predictors: (Constant), Rata_Kesetaraan, Rata_Keterbukaan, Rata_Rasa_Positif, Rata_Dukungan, Rata_Empati

b. Dependent Variable: Rata_Kualitas_Pelayanan

Hak Cipta Diilindungi 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, p
 - 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



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, p
 - 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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.090	4.927		.985	.333					
Rata_Keterbukaan	-3.215	2.297	-.562	-2.104	.044	-.179	-.359	-.341	.369	2.713
Rata_Empati	2.605	1.142	.322	.588	.701	.055	.071	.063	.038	2.130
Rata_Dukungan	4.758	3.595	.537	1.181	.247	.091	.211	.191	.127	7.860
Rata_Rasa_Positif	-3.448	3.226	-.415	-1.440	.160	-.106	-.254	-.233	.316	3.160
Rata_Kesetaraan	.575	7.035	.007	.107	.995	.037	.001	.001	.027	3.290

a. Dependent Variable: Rata_Kualitas_Pelayanan



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, p
 - 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

Residuals Statistics^a

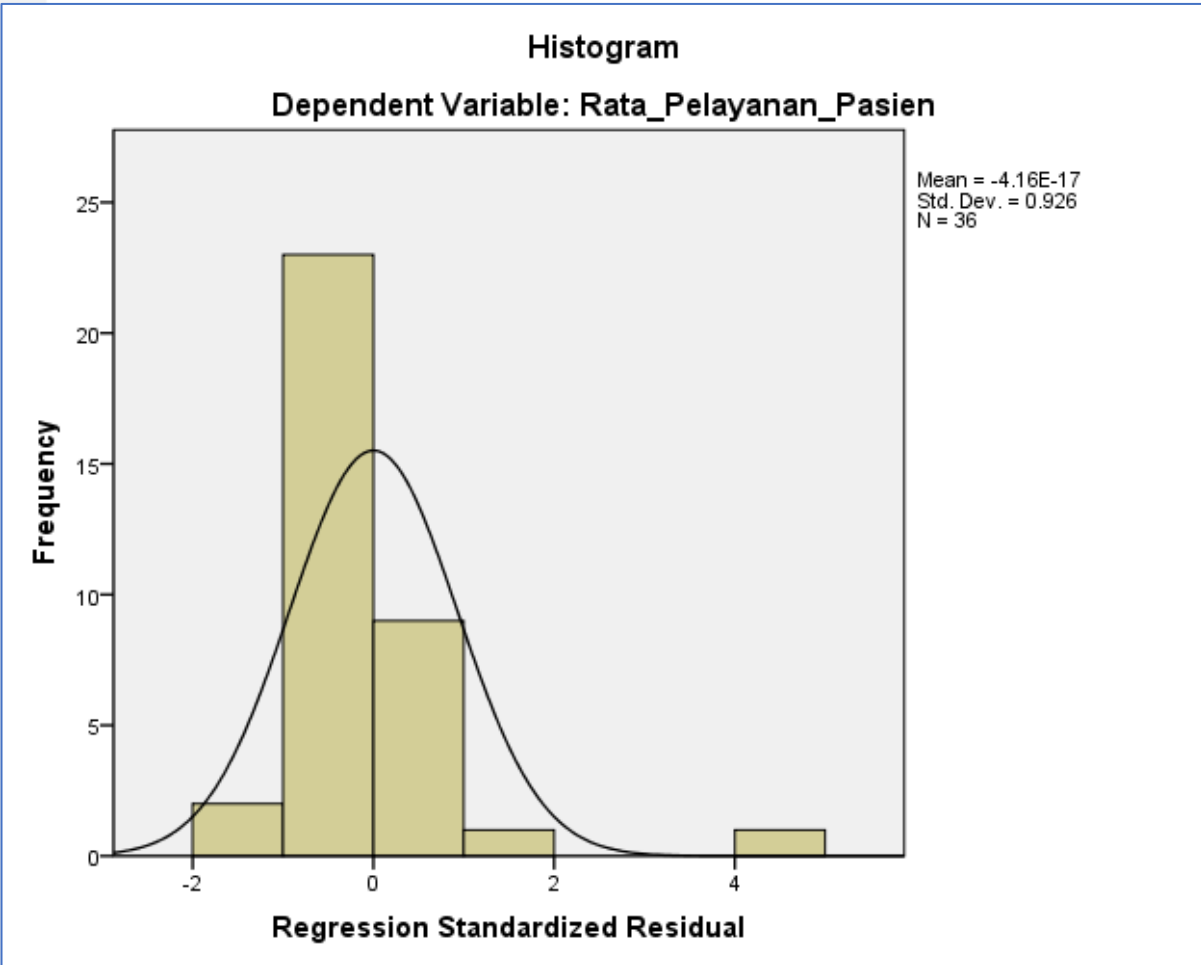
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-34.0252	82.6712	13.0278	24.69534	36
Std. Predicted Value	-1.905	2.820	.000	1.000	36
Standard Error of Predicted Value	9.772	37.209	19.227	8.654	36
Adjusted Predicted Value	-61.7027	121.8122	13.0117	32.76582	36
Residual	-68.09014	242.32877	.00000	47.70463	36
Std. Residual	-1.321	4.703	.000	.926	36
Stud. Residual	-1.744	5.452	.001	1.081	36
Deleted Residual	-118.56216	325.61990	.01604	65.51829	36
Stud. Deleted Residual	-1.809	55.475	1.389	9.288	36
Mahal. Distance	.287	17.279	4.861	5.065	36
Cook's Distance	.000	1.703	.072	.288	36
Centered Leverage Value	.008	.494	.139	.145	36

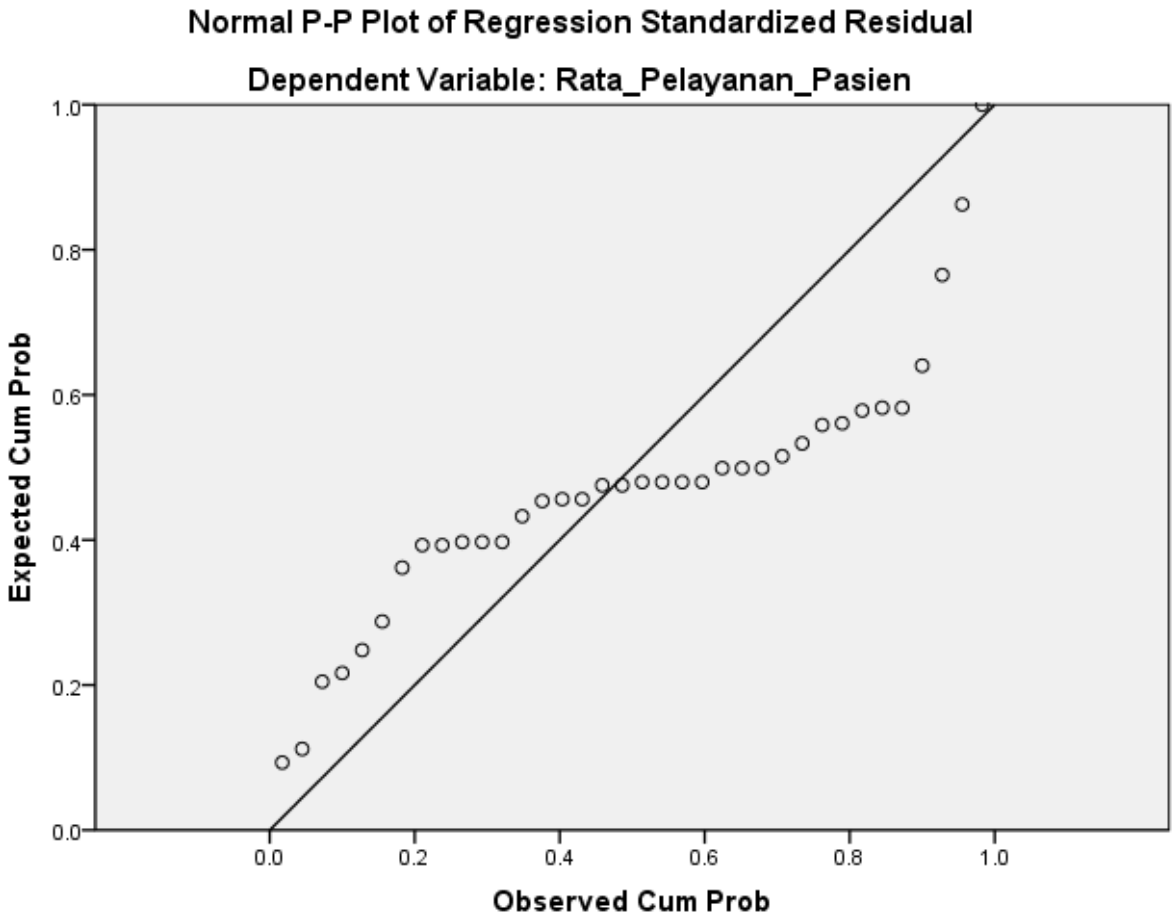
a. Dependent Variable: Rata_Kualitas_Pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

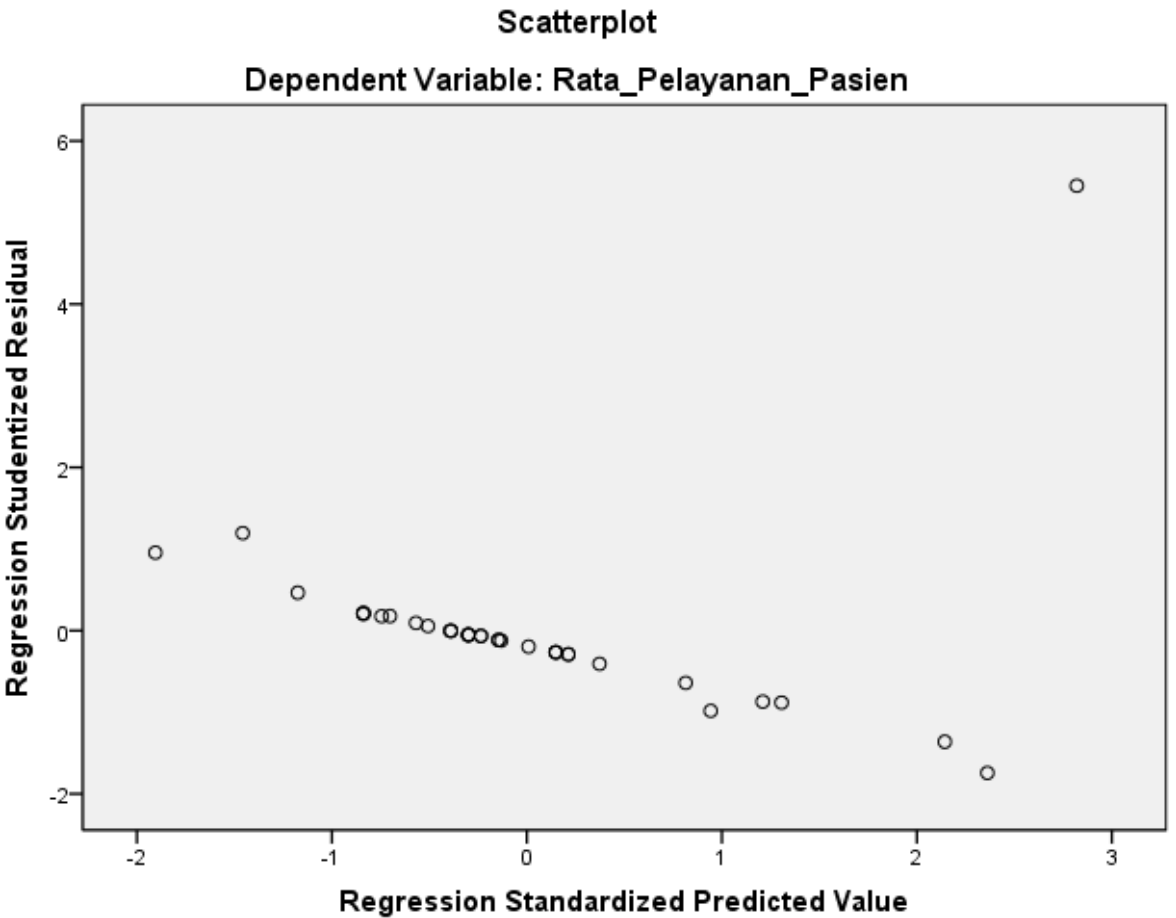
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan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





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, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
 - 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



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, p
 - 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



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, p
 - 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

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	47.70463355
Most Extreme Differences	Absolute	.300
	Positive	.300
	Negative	-.190
Kolmogorov-Smirnov Z		1.801
Asymp. Sig. (2-tailed)		.103

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

LAMPIRAN 3

Surat Penelitian

KARTU KENDALI SURAT MASUK & KELUAR

Asal Surat : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Nomor Surat : B-4957/Un 04/E IV/PP.00.9/12/2024

Perihal : Mengadakan Penelitian An. Trisna Febriyani

Tgl. Surat : 12/27/2024
Tgl Terima : 05/02/2025
No. Agenda : 369

Penerima		SUBKOORD/PPAKK	
Paraf	Tgl / Jam	Paraf	Tgl / Jam
f	05/02/2025.09.00	Rt	5/2.25

Ka.Sub.Bag Tata Usaha		KABAG/KABID	
Paraf	Tgl / Jam	Paraf	Tgl / Jam
f	5/2/2025 9.30	h	5/2

DIREKTUR		WADIR	
Paraf	Tgl / Jam	Paraf	Tgl / Jam
f	5/2-25	✓	5/2

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, p
 - 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



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, p
 - 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

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEK	TANGGAL PENYELESAIAN
PERIHAL	Mengadakan Penelitian An. Trisna Febriyani
TGL/NO	05/02/2025
ASAL	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah
Kepada	Direktur F
INSTRUKSI	INSTRUKSI LANJUTAN: Kepada Kabag/ Kabid/ Subkoordinator
1. Wadir Keuangan 2. Wadir USP 3. Wadir MedKep Informasi 1. Proses Sesuai Ketentuan 2. Seperlunya 3. Tindak Lanjuti 4. Arahan Lainnya :	5/2 Pro ROG Dikrit u' Rifaditan ✓ * Krim Lit. u' disisi Litasi dr 5/2 5/2-25 Pro nani, reui = yen u' proses sesuai ketentuan lengkapi dg uji etik hms B3 18/2-25 Yth lca luvitani formasi mohon difasilitasi mahasiswa 76s sesuai dgn ketentuan. 24/2-25. Pro katim.lit. trim Direkomendasikan Periditi diarahkan langsung ke bagian HO karena Pasien HO lebih banyak stand by di ruang HO dan tidak ada ferfart. obat - 7/3 (manganti) 05/2/25 15/2/25 1500 (133)



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, p
 - 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



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

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
 Telpun (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
 web: <https://fdk.uin.suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : B-4957/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2024 Pekanbaru, 27 Desember 2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu) Exp
 Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
 Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:


N a m a	: TRISNA FEBRIYANI
N I M	: 11840321923
Semester	: XIII (Tiga Belas)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:
"Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan Pengambilan Paket Rutin Pasien Hemodialisis Di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru."

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :
"Di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru."

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



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

Tembusan:
 1. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 4
Gambar Ruang Informasi



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, p
 - 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

Gambar Lorong jalan menuju farmasi dan ruangan hemodialisis



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, p
 - 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

Gambar tempat tidur ruangan



Sumber:rsudarifinachmad_official

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, p
 - 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

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, p
 - 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

Gambar pendaftaran hemodialisis

JANGKA WAKTU :

1. Pendaftaran ± 5 menit
2. Lama proses tindakan hemodialisa reguler 4 - 5 jam
3. Lama proses tindakan hemodialisa SLEED 6 - 10 jam

BIAYA/TARIF

1. Pasien Umum: Sesuai Pergub Nomor 2 Tahun 2019
2. JKN/Jamkesmas : Tidak dipungut biaya
3. Asuransi lain: sesuai MoU

PRODUK LAYANAN
Pelayanan tindakan HEMODIALISA

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
Instalasi Pengaduan Masyarakat

1. Telp : 08117690117, 081277870222
2. SMS/WA Pengaduan: 08117690117, 081277870222
3. Email : pengaduanrsudaa@gmail.com
4. Kotak saran



Sumber : Instagram rsudarifinachmad_official



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, p
 - 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

Gambar persyaratan hemodialisis



Sumber: rsudarifinachmad_official