

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER DAN PERAWAT  
TERHADAP PASIEN RAWAT INAP BPJS DAN VIP  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANGSA  
(STUDI KOMPERATIF)**

**S K R I P S I**

**Diajukan Oleh :**

**NURUL AQMAL**

**Mahasiswi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD)  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (K P I)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Langsa Nomor Pokok : 211101482**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA  
TAHUN 1437 H / 2015 M**

**S K R I P S I**

**Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah  
(FUAD) Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam  
(K P I) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program  
Sarjana (S-1) dalam Ilmu  
Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh :**

**NURUL AQMAL**

**Mahasiswi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD)  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (K P I)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Langsa Nomor Pokok : 211101482**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing Pertama,**

**Dr. H. Zulkarnaini, MA**

**Pembimbing Kedua,**

**Ismail Sulaiman M. Mar.Com**

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Zawiyah Cot  
Kala Langsa, Dinyatakan Lulus dan Diterima  
Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Dakwah

**Pada Hari / Tanggal :**

**S a b t u      23 Juli 2011 M**  
**21 Sya'ban 1432 H**

**DI**

**L A N G S A**

**PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**K e t u a,**

**Sekretaris,**

**Drs. Marzuki Hamid, MM**

**Drs. M. YUNUS**

**A n g g o t a,**

**A n g g o t a,**

**Drs. H. Ibrahim Latif, MM**

**Mahyiddin, S.Ag**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji beserta syukur penulis ucapkan ke-hadhirat Allah Swt yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua serta selawat dan salam juga disampaikan ke pangkuan Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dari alam *Jahiliyah* ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial Islam pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga atas bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak terutama kepada:

Bapak Dr. H. Zulkarnaini, MA selaku pembimbing I dan Bapak Ismail Sulaiman, M. Mar.Com selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk membimbing penulis sampai selesai. Selanjutnya ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, Dekan FUAD, Ketua Jurusan, para Dosen dan seluruh civitas akademika yang juga telah banyak membantu.

Teristimewa kepada ayah dan ibu serta sanak famili yang telah berjasa besar dalam memberikan dorongan spiritual dan material serta selalu mendo'akan agar pendidikan dapat selesai.

Juga kepada teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu hingga penulisan karya tulis ini dapat diselesaikan dengan baik. Atas segala bantuan, kebaikan dan sumbangsih semua pihak, penulis do'akan semoga Allah jadikan amal ibadah baginya dan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah ini masih sangat jauh dari kesempurnaannya, walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, namun demikian sebagai manusia biasa tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyerahkan kepada Allah Swt dengan harapan semoga skripsi ini akan bermanfaat hendaknya kepada penulis khususnya dan kepada para pembaca umumnya.

Langsa, 5 November 2015

**Nurul Aqmal**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Penjelasan Istilah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b> .....	12
A. Kajian Umum Komunikasi Terapeutik.....	12
B. Bentuk-Bentuk Komunikasi.....	28
C. Dokter dan Perawat Sebagai Komunikator.....	36
D. Pasien sebagai Komunikan .....	40
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	43
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	43
B. Sumber Data .....	43
C. Teknik Peliputan Data.....	44
D. Teknik Analisa Data .....	45
E. Pengecekan Keabsahan Data.....	46
<b>BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....	47
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	47
B. Aktifitas Komunikasi Teurapeutik Antar Dokter, Perawat Dan Pasien Di Ruang Inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa.....	52
C. Situasi Pasien di Ruang Inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa dalam menerima Pelayanan Komunikasi Teurapeutik.....	58
D. Analisis Peneliti.....	69
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran-Saran .....	77
<b>DAFTAR KEPUSTAKAN</b> .....	78
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	80
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	





## ABSTRAKSI

Nama : Nurul Aqmal. Tempat / Tanggal Lahir : Matang Geulumpang Dua, 23 Juni 1992. Nim: 211101482. Judul Skripsi: **Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap BPJS Dan VIP Di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa (Studi Komperatif).**

Setiap komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain akan menimbulkan suatu kesan, apakah kesan yang baik atau pun kesan yang tidak baik. Semua kesan tersebut sangat tergantung pada bagaimana seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain, demikian juga halnya komunikasi yang dilakukan dokter dan perawat terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan media di sebuah rumah sakit. Untuk dapat memberikan pelayanan komunikasi yang baik terhadap pasien, dokter dan perawat harus memahami dan menerapkan komunikasi terapeutik, karena dengan komunikasi tersebut, seorang dokter maupun perawat bukan saja melayani pasien secara medis, melainkan juga pelayanan tentang informasi, kedekatan antara kedua-belah pihak sehingga menimbulkan sikap saling menghargai dan membutuhkan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui aktifitas komunikasi terapeutik antar dokter, perawat dan pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa dan untuk mengetahui situasi pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa dalam menerima pelayanan komunikasi terapeutik.

Untuk melakukan penelitian ini peneliti menggunakan metode jenis penelitian lapangan atau *field research* dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu peneliti menarasikan berbagai fenomena yang terjadi di lapangan penelitian di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa. Kemudian peneliti melakukan telaah terhadap sejumlah sumber tertulis yang ada di perpustakaan (*library research*) dan yang ada kaitannya dengan penelitian skripsi ini. Sedangkan teknik dan instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara serta studi dokumentasi.

Dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik antar dokter, perawat dan pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa secara umum telah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat saat dokter dan perawat memasuki ruang rawat inap di berbagai kelas perawatan, baik di BPJS dan VIP di berbagai kelas ruang rawat inap lainnya dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pasien melalui sikap ramah yang ditunjukkan agar semua pasien merasa dilayani berdasarkan perilaku yang menyenangkan dari seorang dokter maupun perawat. Selanjutnya dokter dan perawat berkomunikasi secara mendalam dengan pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa sesuai dengan situasi yang berkembang, seperti berkomunikasi secara khusus dengan para pasien dan keluarganya karena pasien mengalami penyakit serius sehingga harus dilakukan tindakan medis secara cepat. Misalnya seorang pasien harus diamputasi, harus dioperasi atau proses bedah dengan sebab kondisi pasien yang tidak mungkin disembuhkan dengan cara minum obat saja. Bahkan ada pasien yang harus dirujuk ke rumah sakit yang lain dengan alasan

di Rumah Sakit Umum Kota Langsa belum memiliki prasarana medis yang lengkap seperti untuk penyembuhan bidang syaraf dan lainnya.

Langsa 23 November 2015 M  
11 Rabi'ul Awal 1437 H

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. H. Zulkarnaini, MA**

**Ismail Sulaiman, M. Mar.Com**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Dr. H. Zulkarnaini, MA**

**Ismail Sulaiman, M. Mar.Com**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Drs. H. Basri Ibrahi, MA**

**Suparwany, MA**

**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah  
(FUAD) Jurusan Komunikasi dan  
Penyiaran Islam (KPI)**

**Dr. H. Ramli, M. Yusuf, MA**

**NIP: 1956 1010 1987 03 1002**

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Zawiyah Cot  
Kala Langsa, Dinyatakan Lulus dan Diterima  
Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Sarjana ( S-1 )  
Dalam Ilmu Dakwah

**Pada Hari / Tanggal :**

**S e n i n,**      23 November 2015 M  
                    11 Rabi'ul Awal 1437 H

**DI**

**L A N G S A**

**PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**K e t u a,**

**Sekretaris,**

**Dr. H. Zulkarnaini, MA**

**Ismail Sulaiman, M. Mar.Com**

**A n g g o t a,**

**A n g g o t a,**

**Drs. H. Basri Ibrahi, MA**

**Suparwany, MA**

**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah  
(FUAD) Jurusan Komunikasi dan  
Penyiaran Islam (KPI)**

**Dr. H. Ramli, M. Yusuf, MA**  
**NIP: 1956 1010 1987 03 1002**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan makhluk yang secara sosial selalu menjalankan seluruh aktifitasnya sebagai individu dalam kelompok sosial yang tidak seragam, baik secara individual maupun dilihat dari sisitingkat pendidikan. Akan tetapi setiap manusia memiliki kewajiban untuk saling berinteraksi dalam hal-hal yang dipandang perlu, seperti interaksi antara dokter dengan perawat, antara dokter dengan pasien dan demikian sebaliknya seperti komunikasi dokter dan perawat dengan pasien.

Sesuai dengan keberadaannya, dalam kehidupan sehari-hari setiap manusia berinteraksi sesamanya. Oleh karena itu, manusia tidak dapat menghindari dari suatu tindakan yang disebut komunikasi. Komunikasi merupakan interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem (verbal) kata-kata, verbal dan nonverbal, sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain (tulisan, oral dan visual). Komunikasi juga merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pengamalan ilmu untuk menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang besar. Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan kemungkinan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Komunikasi memainkan peranan penting, terlebih

lagi bagi manusia modern. Manusia modern adalah manusia yang cara berfikirnya berdasarkan logika dan rasional atau penalaran dalam menjalankan segala aktivitas dan profesinya. Keseluruhan aktivitas dan profesinya itu akan terselenggara dengan baik dan mencapai sasaran melalui komunikasi antar pribadi yang baik pula.

Salah satu komunikasi antar pribadi yang dimaksud itu adalah komunikasi terapeutik atau komunikasi dengan menunjukkan kemampuan atau keterampilan dokter maupun perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap stress. Dalam kata lain, komunikasi tersebut merupakan komunikasi untuk mengatasi gangguan psikologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain.

Melakukan komunikasi terapeutik memang merupakan sebuah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar terapis dengan pasien.

Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang dikesampingkan, namun harus direncanakan, di sengaja, dan merupakan tindakan profesional. Komunikasi terapeutik bertujuan membantu pasien dalam memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran, serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien.

Komunikasi ini dalam hubungannya dengan pelayanan, bahwa setiap orang yang memberikan sesuatu yang berfungsi dan berguna merupakan bentuk dari sebuah pelayanan, sehingga orang akan merasa tenang dan nyaman begitu juga dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Hal ini diharapkan mampu

memberikan kepuasan pada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bidang keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan, membutuhkan komunikasi untuk menciptakan hubungan antara perawat dengan pasien, untuk mengenal kebutuhan pasien, dan menentukan rencana tindakan serta kerja sama dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan sampai paripurna yaitu pelayanan menyeluruh mulai saat pertama pasien datang ke rumah sakit sampai setelah selesai berobat, yang diberikan oleh dokter dan perawat agar pasien merasa nyaman dan memperoleh kepuasan. Komunikasi yang disampaikan oleh dokter dan perawat sangat berpengaruh bagi pasien terlebih oleh seorang perawat yang menurut kenyataan hal pertama yang dijumpai pasien di rumah sakit adalah seorang perawat baik untuk melakukan tindakan mengukur tekanan darah, memberikan suntikan dan memasang infus, maka komunikasi yang terjadi pada perawat adalah komunikasi terapeutik.

Dokter dan perawat sebagai komponen penting dalam proses keperawatan dan orang yang terdekat dengan pasien harus mampu berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal dalam membantu kesembuhan pasien. Seorang dokter yang dibantu perawat profesional selalu berusaha untuk berperilaku terapeutik, yang berarti bahwa setiap interaksi yang dilakukan memberikan dampak kesembuhan yang memungkinkan pasien untuk memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat.

Perawat harus mampu meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya dari pengalaman yang telah diperoleh tentang dinamika komunikasi, penghayatan



terhadap kelebihan dan kekurangan diri, serta kepekaan terhadap kebutuhan orang lain. Perubahan konsep perawatan dari perawatan orang sakit secara individual kepada perawatan paripurna untuk mencapai kepuasan pasien menyebabkan peranan komunikasi menjadi lebih penting dalam memberikan asuhan keperawatan. Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas pelayanan dan kemandirian.

Pada kenyataannya, berdasarkan pengamatan peneliti, fenomena yang terjadi di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa adalah minimnya komunikasi dan interaksi antara dokter dan perawat dengan pasiennya, khususnya komunikasi terhadap pasien yang ada di ruang BPJS.

Perawat hanya akan masuk ke kamar pasien untuk menemani dokter ketika melakukan pemeriksaan, mengganti infus, merawat luka, memberikan suntikan, memberikan obat misalnya dan menunggu apabila ada panggilan melalui bell (*nurse call*) dari pasien atau keluarganya. Oleh karena itu, perawat harus melakukan pelayanan yang lebih komunikatif serta bersifat edukasi tentang kesehatan yang sangat diperlukan untuk kesembuhan pasien, serta memberikan asuhan keperawatan, penyuluhan kesehatan sebagai upaya preventif dan promotif yang tidak boleh dikesampingkan, selain upaya curative dan rehabilitatif yang diberikan oleh tim medis.

Pasien dan keluarganya pada intinya selalu mengharapkan dan menanti informasi yang berkaitan dengan masalah kesehatan serta perkembangan kondisi yang dialami dengan komunikasi yang efektif, pelayanan yang ramah, cepat dan profesional.

Komunikasi terapeutik tidak terjadi dengan sendirinya tanpa direncanakan, dipertimbangkan, namun dilaksanakan secara profesional, dengan tujuan untuk menolong pasien yang dilakukan oleh kelompok profesional melalui pendekatan pribadi berdasarkan perasaan dan emosi serta berdasarkan rasa saling percaya diantara kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi serta mengurangi keraguan dan membantu dilakukannya tindakan yang efektif, mempererat interaksi kedua pihak, yakni antara pasien dan perawat secara profesional dan proporsional dalam rangka membantu penyelesaian masalah pasien.

Volume pekerjaan yang harus diselesaikan dan kesibukan dalam bekerja bukan alasan bagi seorang perawat untuk memperlakukan pasien dengan cara yang kurang terapeutik. Sibuk tidaknya dokter dan perawat bukan alasan utama untuk tidak melayani pasien di ruang BPJS, apalagi pasien yang dirawat di BPJS dipersepsikan sebagai pasien yang secara ekonomi dan status sosialnya kurang baik.

Berdasarkan hal itu, komunikasi terapeutik ini terlihat jelas pentingnya dalam profesi kedokteran dan keperawatan, karena salah satu faktor yang mendukung kesembuhan para pasien salah satunya terletak pada pelayanan komunikasi. Hal ini juga menjadi salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter serta para perawat. Kompetensi komunikasi sangat menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan sedemikian rupa, apalagi terhadap pasien yang berobat dengan menggunakan fasilitas BPJS. Lain halnya dengan pasien yang berada dan dirawat di VIP.

Berdasarkan kenyataan yang telah dijelaskan di atas, peneliti termotivasi untuk meneliti dokter dan perawat berkomunikasi dan sepengetahuan peneliti secara umum dokter dan perawat telah menunjukkan kemampuannya dalam berkomunikasi secara terapeutik melalui kegiatan pemeriksaan pasien secara rutin menjelang dan setelah pemeriksaan kesehatan pasien rawat inap.

Bagi pasien penjelasan singkat tentang apa yang harus dijalani dalam pemeriksaan atau perawatan sebelum prosedur yang sebenarnya sangat membantu mengurangi kecemasan pasien dan menjadikan pasien lega serta pasien akan menaruh kepercayaan pada perawat. Hal tersebut mungkin merupakan pengalaman yang menakutkan yang memberikan dampak traumatis. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengambil titik fokus penelitian dengan judul: **Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap BPJS Dan VIP Di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa (Studi Komperatif).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah pokok penelitian ini dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimana aktifitas komunikasi terapeutik antar dokter, perawat dan pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa?
2. Apakah pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa telah merasakan adanya komunikasi terapeutik?

## **C. Penjelasan Istilah**

Untuk menjaga keakuratan dalam memahami makna kata-kata istilah yang

terdapat dalam judul skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Komunikasi Terapeutik

Asal kata terapeutik adalah dari bahasa Inggris, yakni *therapeutic*. Menurut Heri Purwanto komunikasi terapeutik merupakan bentuk keterampilan dasar untuk melakukan wawancara dan penyuluhan dalam artian wawancara digunakan pada saat petugas kesehatan melakukan pengkajian informasi, penyuluhan kesehatan, dan perencanaan perawatan.<sup>1</sup>

Peneliti maksudkan dengan komunikasi terapeutik di atas adalah komunikasi yang mengarah pada pemberian motivasi kepada pasien yang rawat inap di ruang BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa dengan tujuan untuk memberikan semangat dalam menjalani masa-masa perawatan kepada kelompok pasien.

### 2. Dokter dan Perawat

Makna dari kata dokter ialah adalah seorang tenaga kesehatan (dokter) yang menjadi tempat kontak pertama pasien dengan dokternya untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang dihadapi tanpa memandang jenis penyakit, organologi, golongan usia, dan jenis kelamin, sedini dan sedapat mungkin, secara menyeluruh, paripurna, bersinambung, dan dalam koordinasi serta kolaborasi dengan profesional kesehatan lainnya, dengan menggunakan prinsip pelayanan yang efektif dan efisien serta menjunjung tinggi tanggung

---

<sup>1</sup> Heri Purwanto, *Komunikasi untuk Perawat*, (Jakarta : EGC, 1994), hal. 23.

jawab profesional, hukum, etika dan moral. Layanan yang diselenggarakannya adalah sebatas kompetensi dasar kedokteran yang diperolehnya selama pendidikan kedokteran.<sup>2</sup>

Sedangkan yang dimaksudkan dengan kata perawat adalah tenaga kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan keperawatan atau kesehatan kepada pasien ataupun keluarga pasien, dalam upaya kesehatan, pencegahan dan penyembuhan penyakit, juga pelayanan psikologis yaitu menumbuhkan motivasi pasien melalui sikap dan tindakan yang baik, penuh perhatian, sungguh-sungguh, sabar, dan penuh kasih sayang dalam memahami keinginan dan memberikan kepuasan kepada pasien.<sup>3</sup>

Peneliti maksudkan dengan kata dokter dan perawat adalah petugas kesehatan yang memberikan bantuan kepada pasien seperti pelayanan kesehatan yang diberikan pasien rawat inap di ruang BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsakhhususnya pelayanan di bidang komunikasi.

### 3. Pasien

Pasien adalah orang-orang yang datang memeriksakan kesehatan, ataupun sedang melakukan perawatan kesehatan di rumah sakit.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, yang peneliti maksudkan dengan pasien adalah mereka yang datang memeriksakan kesehatan dan yang sedang melakukan perawatan inap di Rumah Sakit Umum Kota Langsa.

### 4. BPJS dan VIP

---

<sup>2</sup> Sudirmanto Jaya, *Istilah-Istilah Kata dalam Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Bina Ilmu, 2009), hal. 79.

<sup>3</sup>*Ibid*, hal. 32.

<sup>4</sup>*Ibid*, hal. 34.

Dimaksudkan dengan BPJS adalah fasilitas pengobatan dan perawatan yang dimanfaatkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Langsa dalam memenuhi hajatnya dalam hal kesehatan, baik saat menderita penyakit luar maupun penyakit dalam, baik dalam skala parah maupun ringan. Sedangkan kata VIP singkatan dari *very important person*, yakni Orang yang sangat istimewa.

#### **D. Tujuan Penelitian**

##### 1. Tujuan penelitian

Setiap penelitian karya tulis tentu mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mengetahui aktifitas komunikasi terapeutik antar dokter, perawat dan pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa
- b. Untuk mengetahui situasi pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa dalam menerima pelayanan komunikasi terapeutik

##### 2. Manfaat penelitian

Dalam melaksanakan penelitian selalu dibarengi dengan manfaat penelitian, demikian pula dalam penyusunan skripsi ini. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Diri pribadi, yakni agar dapat dijadikan sebagai gambaran dan masukan tentang hasil kajian yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh dokter dan perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Langsa

- b. Lembaga Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa, terutama bagi Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) tentang hasil kajian yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh dokter dan perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Langsa
- c. Masyarakat dari hasil kajian yakni tentang hasil kajian yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh dokter dan perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Langsa
- d. Keilmuan, yaitu penulis dapat menambah wawasan tentang hasil kajian yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh dokter dan perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Langsa

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Bab I merupakan pendahuluan, yang terdiri dari sub bab seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II yang merupakan bab yang membahas tentang teoritis akan menjelaskan tentang kajian umum komunikasi terapeutik, bentuk-bentuk komunikasi, dokter dan perawat sebagai komunikator, pasien sebagai komunikan.

Sedangkan pada bab III sebagai bab metodologi penelitian akan menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta pengecekan keabsahan data.

Pada bab IV akan menjelaskan tentang deskripsi lokasi penelitian, aktifitas komunikasi terapeutik antar dokter, perawat dan pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa, situasi pasien di ruang inap BPJS dan VIP Rumah Sakit Umum Kota Langsa dalam menerima pelayanan komunikasi terapeutik dan hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V kesimpulan dan saran, yakni peneliti akan menyampaikan beberapa kesimpulan dan saran terutama kepada dokter dan perawat yang bertugas di Rumah Sakit Umum Kota Langsa serta pasien sebagai komunikan yang menjalani masa perobatan atau perawatan dengan cara rawat inap di ruang BPJS dan VIP.