

**TANGGAPAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DAN PERAWAT  
DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA**

(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Tanggapan Pasien Rawat Inap Terhadap  
Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Perawat Di Rumah Sakit At-Turots Al-  
Islamy Yogyakarta)

Skripsi



Disusun oleh:

NAMA : NADYA ELMINARESTU  
NIM : 20040530263

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**2010**

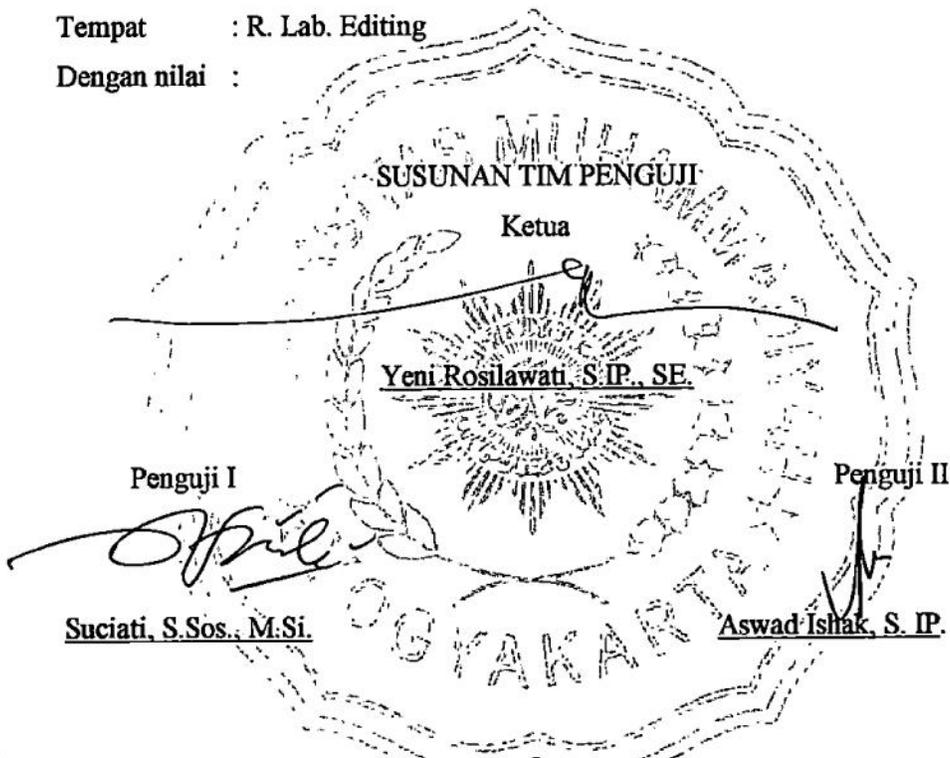
**TANGGAPAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL DOKTER DAN PERAWAT DI RUMAH SAKIT  
AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA**

**(Studi Deskriptif Kualitatif tentang Tanggapan Pasien Rawat Inap  
Terhadap Komunikasi Interpersonal Dokter dan Perawat Di Rumah  
Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu  
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta :

Hari : Senin  
Tanggal : 13 Desember 2010  
Tempat : R. Lab. Editing  
Dengan nilai :



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 13 Desember 2010  
  
Suciati, S.Sos., M.Si.

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

### **Motto**

- Orang yang patut kita cintai adalah orang yang berada dibelakang kita ketika kita butuh dorongan, yang berada disamping kita ketika kita butuh sandaran, yang ada didepan kita ketika kita butuh jalan.
- Manusia yang paling bahagia adalah orang yang dapat menebar kebahagiaan kepada orang banyak.
- Allah akan mengabulkan setiap kalimat doamu karena Allah tidak pernah tidur dan Allah tidak pernah ingkar akan janjiNya pada makhlukNya, walaupun Dia akan menjawab doamu dengan cara dan jalan yang tak kau duga.
- Jangan pernah takut kecewa dan terluka, karena hidup adalah sebuah proses. Bangun dan kejar apa yang menjadi mimpimu dan selalu bersabar menjalani setiap cobaan yang ada, yakinlah Allah akan selalu menjagamu.
- Happy Joy.. Joy.. tertawa, nyegir dan senyum selalu walaupun sedang sedih apalagi bahagia harus makin sumringah.. ☺

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bismillaahirrahmaanirrahiim, alhamdulillahirobbil'alamiin atas limpahan rahmat dan hidayah Allah SWT, yang karena-Nya Penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan untuk Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia sehingga dapat menapaki jalan kebenaran.

Karya tulis yang berupa skripsi dengan judul "Tanggapan Pasien Rawat Inap Terhadap Komunikasi Interpersonal Dokter Dan Perawat Di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta", ini disusun untuk melengkapi tugas sebagai mahasiswa guna menempuh syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mengalami banyak kesulitan dan hambatan namun berkat bantuan, bimbingan dan dorongan baik moral maupun materil dari berbagai pihak, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Mengingat keterbatasan yang dimiliki, Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kesempurnaan. Namun, Penulis berharap karya ini dapat berguna bagi siapa saja yang bersedia meluangkan waktu untuk membacanya.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya tak lupa Penulis ucapkan kepada Yth:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan untuk terus berjuang demi meraih kesuksesan dan akhirnya terwujud kebahagiaan ini.
2. Ibu Suciati, S. Sos, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen penguji.
3. Ibu Yeni Rosilawati, S. IP., SE, MM selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Aswad Ishak, S. IP., M. Si selaku dosen penguji.
5. Bapak-Ibu dosen jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmunya selama dibangku perkuliahan.
6. Seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

7. Bapak Mujiono dan Mba Siti, TU jurusan Ilmu Komunikasi, atas kemudahannya melengkapi berkas administrasi dan lain-lainnya.
8. Keluargaku tercinta. Kedua orang tuaku, kakakku, adikku, kekasihku tersayang terimakasih atas kehangatan kasih sayang kalian. I love you all.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2004, terimakasih untuk kebersamaannya selama ini, semoga dalam lindungan Allah SWT dan sukses selalu. Amin.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini serta bantuan dan support kalian yang memacuku dalam tugas akhir ini.  
Harapan Penulis semoga penelitian terhadap masalah yang diangkat oleh Penulis dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, baik itu untuk Peneliti sendiri, pihak lain yang mengadakan penelitian yang serupa. Namun Penulis menyadari dalam penulisan ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca semuanya sangat Penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Desember 2010

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Tinjauan Pustaka.....	11
F. Kerangka Konseptual.....	26
G. Metode Penelitian .....	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Obyek Penelitian.....	29

3. Subyek Penelitian.....	30
4. Sumber Data.....	31
5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
6. Teknik Analisis Data.....	34
7. Validitas Data.....	35
<b>BAB II DESKRIPSI TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Profil Perusahaan .....	36
B. Visi, Misi dan Motto rumah sakit At-Turots Al-Islamy ....	38
C. Fasilitas Layanan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy .....	38
D. Data Bagian Di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.....	39
E. Struktur Organisasi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.....	45
F. Sistem Pengobatan dan Proses Administrasi .....	47
G. Hak-hak Pasien .....	49
<b>BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Sajian Data.....	51
1. Profil Informan.....	53
2. Tanggapan Pasien terhadap Komunikasi Interpersonal Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta .....	55
B. Pembahasan.....	76
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Kritikan dari Pasien Berdasarkan Kotak Saran di Rumah Sakit At Turots .....	8
Tabel 2. Jumlah Hunian Pasien di Rumah Sakit At Turots Tahun 2004- 2008.....	9
Tabel 3. Jadwal Praktek Poli Umum dan Spesialis.....	43
Tabel 4. Profil Informan Penelitian .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Model Proses Komunikasi .....	12
Gambar 2. Gambar Rumah Sakit At Turots Al Islamy.....	35
Gambar 2. struktur organisasi rumah sakit At Turots Al Islamy .....	44