



**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ANTARA DOKTER DAN
PERAWAT DALAM PENINGKATAN
KESELAMATAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT PREMIER JATINEGARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relation*

Dosen Pembimbing :
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Di Susun Oleh :

Ria Herawati
44215120078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Antara Dokter dan Perawat Dalam Peningkatan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Premier Jatinegara

Nama : Ria Herawati

NIM : 44215120078

Fakultas : Ilmu Komunikasi

BIidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 26 Februari 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ANTARA DOKTER
DAN PERAWAT DALAM PENINGKATAN
KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PREMIER JATINEGARA**

Nama : Ria Herawati
NIM : 44215120078
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 30 Maret 2021

Ketua Sidang,

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

()

Penguji Ahli

Rika Jessica Rahma, M.Ikom

()

Pembimbing

Dr. Nur Kholisoh, M.Si

()



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ANTARA DOKTER
DAN PERAWAT DALAM PENINGKATAN
KESELAMATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PREMIER JATINEGARA**

Nama : Ria Herawati

NIM : 44215120078

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 30 Maret 2021

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponso Budi Sulistyio, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Ria Herawati**

NIM : **44215120078**

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

“Komunikasi Antarpribadi Antara Dokter Dan Perawat Dalam Peningkatan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Premier Jatinegara” adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 26 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Ria Herawati

Mengetahui

Pembimbing

Dr.Nur Kholisoh, M.Si

Ketua Bidang Studi

Dr.Elly Yuliawati,M.Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations

Ria Herawati
44215120078

**Komunikasi Antarpribadi Antara Dokter Dan Perawat Dalam Peningkatan
Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Premier Jatinegara.
Bibliografi : 5 bab 95 hal +3 Lampiran + 21buku.**

ABSTRAK

Dalam pengamatan yang terjadi antara dokter dan perawat RS Premier Jatinegara masih terlihat kurangnya waktu yang cukup untuk berkomunikasi secara interpersonal tentang masalah kesehatan pasien, salah satu paramedis pernah melakukan kesalahan dimana paramedis tersebut pernah memberikan obat tidak sesuai resep dokter. Hal itu dikarenakan kurang adanya komunikasi interpersonal antara dokter dan perawat. Supaya tercipta komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi salah pengertian atau salah penafsiran pesan oleh perawat terhadap apa yang disampaikan dokter. Hal inilah yang menjadi permasalahan antara dokter dan perawat dalam menangani keselamatan pasien dan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *self disclosure*. Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder melalui teknik observasi lapangan, wawancara, dokumentansi dan studi kepustakaan yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan, *pertama*, pola komunikasi antarpribadi yang berlangsung dalam proses tindakan keselamatan pasien di Rumah Sakit Premier Jatinegara Jakarta adalah keterbukaan, saling menghargai, dan kebersamaan. *Kedua*, terjalinnya komunikasi personal antara dokter dan perawat didukung oleh faktor kredibilitas dokter yang tinggi, daya tarik dokter dari penampilan fisik dan sikap yang ramah dan santun, kemampuan *knowledge* dokter, sikap yang ramah, r tingkat emosional yang stabil, dan memiliki kecakapan dalam mendukung komunikasi antar pribadi dengan perawat. Sedangkan faktor penghambat diantaranya adanya perbedaan persepsi, status dalam hal masih adanya stigma bahwa perawat dalam pembantu dokter yang seharusnya dianggap sebagai mitra kerja untuk kepentingan keselamatan pasien, kurangnya memahami karakteristik, latar belakang sosial, maupun budaya perawat, pesan yang disampaikan terkadang hanya berupa komunikasi verbal, adanya perasaan negatif antara dokter dan perawat atau sebaliknya, dan monopoli komunikasi yang lebih didominasi oleh dokter. *Ketiga*, solusi yang ditempuh untuk mengatasi faktor penghambat dalam proses komunikasi antarpribadi antara lain menggunakan umpan balik, memahami perbedaan individu, menggunakan komunikasi langsung, menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh perawat.

Kata Kunci : Dokter, Keselamatan Pasien, Komunikasi Antarpribadi, Perawat.

Faculty of Communication
Mercu Buana University
Field of Public Relations Studies
Ria Herawati
44215120078

***Interpersonal Communication Between Doctors and Nurses in Improving
Patient Safety at Premier Jatinegara Hospital.***
Bibliography: 5 chapter 95 thing + 3 Appendix + 21book.

ABSTRACT

In the observations that occurred between doctors and nurses at Premier Jatinegara Hospital, there was still a lack of sufficient time to communicate interpersonal about the patient's health problems, one of the paramedics had made a mistake where the paramedic had given drugs that were not according to a doctor's prescription. This is due to the lack of interpersonal communication between doctors and nurses. In order to create good communication so that there is no misunderstanding or misinterpretation of messages by nurses on what is conveyed by doctors. This is a problem between doctors and nurses in handling patient safety and the need for further research.

The theory used in this research is the theory of self-disclosure theory. In this research, the paradigm used is qualitative with a case study approach. Sources of data consist of primary and secondary data through field observation techniques, interviews, documentation and literature study which were analyzed qualitatively. The results of the study concluded, first, the interpersonal communication patterns that took place in the process of patient safety measures at the Premier Jatinegara Hospital, Jakarta, were openness, mutual respect, and togetherness. Second, the establishment of personal communication between doctors and nurses is supported by the high credibility of the doctor, the doctor's attractiveness from physical appearance and a friendly and polite attitude, the doctor's knowledge ability, a friendly attitude, a stable emotional level, and the ability to support communication interpersonal with nurses. While the inhibiting factors include differences in perceptions, status in terms of the stigma that nurses in doctor's assistants should be considered partners for the benefit of patient safety, lack of understanding of nurses' characteristics, social background, and culture, sometimes messages are only verbal communication. , negative feelings between doctors and nurses or vice versa, and the communication monopoly which is more dominated by doctors. Third, the solutions taken to overcome the inhibiting factors in the interpersonal communication process include using feedback, understanding individual differences, using direct communication, using simple language and easily understood by nurses.

Keywords: Doctor, Patient Safety, Communication Interpersonal, Nurses and Faculty of Communication

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Komunikasi Antarpribadi Antara Dokter Dan Perawat dalam Peningkatan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Premier Jatinegara”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan di sana sini mengingat segala keterbatasan yang penulis miliki, oleh sebab itu kritik dan saran yang positif tentunya penulis harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir.Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunkasi yang telah banyak memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak memberikan dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Ketua Bidang Studi Public Relations yang juga telah banyak sekali memberikan arahan, masukan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dr. Nur Kholisoh, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama berlangsungnya proses penyelesaian skripsi sampai dengan selesai.
6. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Program *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga selama masa pendidikan berlangsung.
7. Orang tua yang saya sayangi atas segala perhatian, dorongan, bantuan baik materiil maupun nonmateriil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
8. Untuk keluarga dan orang – orang terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu atas dukungan yang selalu diberikan sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.
9. Semua rekan-rekan mahasiswa Program *Public Relations* yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya kepada penulis sendiri dan kepada pembaca pada umumnya.

Jakarta, 26 Februari 2021

Ria Herawati

DAFTAR ISI

	Hlm.
Lembar Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Mahasiswa	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Komunikasi Antarpribadi.....	18
1. Definisi Komunikasi Antarpribadi	18
2. Fungsi Komunikasi Antarpribadi	20
3. Prinsip-prinsip dalam Komunikasi Antarpribadi... ..	22
4. Tujuan Komunikasi Antarpribadi.....	24
5. Komponen-Komponen Komunikasi Antarpribadi	25
6. Proses Komunikasi Antarpribadi.....	28
7. Pola Komunikasi	31
8. Hubungan Interpersonal yang Efektif.....	33

2.2.2 Teori <i>Self Disclosure</i>	36
2.2.3 Dokter.....	42
2.2.4 Perawat.....	44
2.2.5 Keselamatan Pasien.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Paradigma Penelitian.....	49
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.3 Subyek Penelitian	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data	55
3.5 Teknik Analisis Data	57
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Profil Rumah Sakit Premier Jatinegara	60
4.1.2 Sejarah Rumah Sakit Premier Jatinegara	61
4.1.3 Visi, Misi, Nilai Perusahaan dan Falsafah Pelayanan.	62
4.1.4 Komitmen Terhadap Mutu.....	63
4.1.5 Peningkatan Mutu dan Keselamatan Di Rumah Sakit Premier Jatinegara.....	64
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.2.2 Hasil Analisis Data	73
1. Pola komunikasi antar pribadi yang berlangsung dalam proses tindakan keselamatan pasien di Rumah Sakit Premier Jatinegara Jakarta	73
2. Faktor pendukung dan penghambat terjalannya komunikasi personal antara dokter dan perawat ketika melakukan tindakan medis terhadap pasien di Rumah Sakit Premier Jatinegara Jakarta	81
3. Solusi yang ditempuh untuk mengatasi faktor- faktor yang menjadi penghambat dalam proses	

	komunikasi antarpribadi antara dokter dan perawat tersebut.....	91
	4.3 Pembahasan	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
	5.1 Kesimpulan.....	96
	5.2 Saran.....	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	99
	Lampiran-lampiran	102



DAFTAR TABEL

	Hlm.
Tabel 1.1 Penilaian Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16



DAFTAR GAMBAR

	Hlm.
Gambar 2.1 Proses Komunikasi Interpersonal.....	30

