SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DENGAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG ICU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MELAWI

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh:

Juan Joshua Ortega Panggabean

E1101211061

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DENGAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG ICU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MELAWI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Hubungan Masyarakat

Oleh:

Juan Joshua Ortega Panggabean

NIM. E1101211061

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DENGAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG ICU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MELAWI

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Juan Joshua Ortega Panggabean

NIM. E1101211061

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama:

Dr. Netty Herawati, M.Si.
NIP: 196510291990022001

Tanggal: 15 Mei 2026

Dosen Pembimbing Pendamping:

Suci Lukitowati, S.P., M.A.
NIP: 198912292019032001

Tanggal: 19/05/2026

HALAMAN PENGESAHAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DENGAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG ICU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MELAWI

Oleh:

Juan Joshua Ortega Panggabean

E1101211061

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Senin, 8 Juni 2026
Waktu	: 11.00-Selesai
Tempat	: Ruang Sidang 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati., M.Si.	Suci Lukitowati., S.P., M.A.
NIP. 196510291990022001	NIP. 198912292019032016
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Lina Sunyata., M.Si.	Aliyah Nur'aini Hanum, S. Sos, M. Si.
NIP. 196111111987032002	NIP. 198104232005012002

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan., S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Melawi. Perawat di Ruang ICU RSUD Melawi dinilai belum cukup informatif dalam menyampaikan kondisi pasien kepada keluarga. Di sisi lain, kondisi psikologis keluarga pasien yang dipenuhi kecemasan dan kekhawatiran turut membuat mereka bersikap pasif dan tidak berani menyampaikan pertanyaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melawi telah menerapkan lima aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Namun, penerapan kelima aspek tersebut belum sepenuhnya optimal. Keterbukaan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan waktu, penggunaan istilah medis, dan kondisi emosional keluarga pasien. Empati dan sikap mendukung juga belum dirasakan secara maksimal karena komunikasi lebih berfokus pada penyampaian informasi mengenai kondisi dan tindakan medis pasien. Sikap positif menjadi aspek yang paling konsisten diterapkan, ditunjukkan melalui keramahan dan kesopanan perawat dalam berinteraksi. Sementara itu, aspek kesetaraan belum sepenuhnya terwujud karena komunikasi antara perawat dan keluarga pasien masih cenderung berlangsung satu arah. Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan penggunaan bahasa yang lebih sederhana, pendekatan yang lebih empatik, serta pemberian ruang komunikasi yang lebih terbuka bagi keluarga pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Perawat, Keluarga Pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine how nurses and patients' families interact in the intensive care unit (ICU) at Melawi Regional General Hospital. When informing patients' relatives about their conditions, nurses in the intensive care unit at Melawi Regional General Hospital are considered insufficiently knowledgeable. In addition, patients' families frequently become passive and reluctant to ask questions due to their psychological state, which is marked by worry and anxiety. To investigate interpersonal contact between nurses and patients' families in the intensive care unit, this study employed a qualitative, descriptive research design. The findings indicate that interpersonal communication between nurses and patients' families in the ICU of Melawi Regional General Hospital has incorporated five aspects of interpersonal communication proposed by Joseph A. DeVito: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. However, the implementation of these five aspects has not been fully optimal. Openness is constrained by limited time, the use of medical terminology, and the emotional condition of patients' families. Empathy and supportiveness are also not fully perceived by families because communication tends to focus primarily on conveying information about patients' conditions and medical procedures. Positiveness is the most consistently implemented aspect, as reflected in nurses' friendliness and politeness when interacting with patients' families. Meanwhile, equality has not been fully achieved because communication between nurses and patients' families tends to be one-way. Based on these findings, simpler language, a more empathetic approach, and greater opportunities for open communication with patients' families are needed to improve the quality of interpersonal communication in the ICU.

Keywords: Interpersonal Communication, Nurses, Patients' Families.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini memiliki judul "Komunikasi Interpersonal antara Perawat dengan Keluarga Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi". Judul ini dipilih karena adanya permasalahan dalam proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melawi. Perawat dinilai belum cukup informatif dalam menyampaikan kondisi pasien kepada keluarga, penyampaian beberapa informasi yang masih menggunakan istilah medis yang sulit dipahami, serta interaksi yang berlangsung cenderung bersifat satu arah. Di sisi lain, kondisi psikologis keluarga pasien yang dipenuhi kecemasan dan kekhawatiran turut membuat mereka bersikap pasif dan tidak berani menyampaikan pertanyaan. Atas dasar itulah, peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: "Mengapa proses komunikasi interpersonal antara perawat dengan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang ICU RSUD Melawi belum berjalan dengan baik?" dengan tujuan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang berlangsung antara perawat dengan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang ICU RSUD Melawi.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperkaya pemahaman mengenai komunikasi interpersonal antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU, sekaligus dapat dijadikan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang membahas topik yang serupa. Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam penerapan teori komunikasi interpersonal yang telah diterima selama

masa perkuliahan, memberikan masukan yang berharga bagi perawat di ruang ICU RSUD Melawi sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki kualitas komunikasi interpersonal mereka, serta menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi dalam memperdalam pemahaman tentang penerapan komunikasi interpersonal di lingkungan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data di lapangan dilakukan pada tanggal 28 hingga 30 Oktober 2025, bertempat di ruang ICU RSUD Melawi. Data dikumpulkan melalui tiga cara, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari tiga perawat yang bertugas di ruang ICU RSUD Melawi, serta empat keluarga pasien yang anggota keluarganya tengah menjalani perawatan di ruang ICU selama minimal tiga hari.

Hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melawi dianalisis menggunakan teori komunikasi interpersonal Joseph A. Devito yang terdiri dari lima aspek, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut telah diupayakan penerapannya, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Pada aspek keterbukaan, perawat telah berupaya menyampaikan informasi secara rutin, namun berlangsung singkat karena padatnya beban kerja, dan penggunaan istilah medis tanpa penjelasan lanjutan menyulitkan pemahaman keluarga. Empati dan sikap mendukung, perawat sudah menunjukkan perhatian melalui kata-kata penyemangat, memberikan saran dan nada bicara yang tenang, namun hal ini belum

cukup dirasakan secara mendalam oleh keluarga. Sikap positif merupakan aspek yang paling konsisten diterapkan, di mana keluarga pasien pada umumnya merasakan bahwa perawat menjaga sopan santun dan bersikap ramah dalam setiap interaksi. Kesetaraan, meskipun keluarga secara formal turut dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan medis, komunikasi yang berlangsung masih didominasi oleh perawat, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman keluarga terhadap dunia medis, kesenjangan latar belakang pendidikan, serta tekanan emosional yang membuat keluarga lebih banyak berada pada posisi sebagai penerima informasi yang pasif.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa komunikasi interpersonal antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melawi, walaupun telah diupayakan melalui penerapan kelima aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito, belum sepenuhnya berjalan optimal. Hambatan dalam komunikasi datang dari dua arah sekaligus, yakni dari pihak perawat yang terkendala oleh tingginya beban kerja, serta dari pihak keluarga pasien yang cenderung bersikap pasif akibat kondisi emosional yang rentan dan perbedaan tingkat pendidikan yang menghambat mereka untuk berkomunikasi secara aktif. Melalui penelitian ini, peneliti menyarankan agar perawat dapat mengevaluasi pola komunikasinya dengan penggunaan bahasa yang lebih mudah dipahami, pendekatan yang lebih personal dalam berinteraksi, serta menciptakan ruang yang mendorong keterlibatan keluarga dalam proses komunikasi.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Juan Joshua Ortega Panggabean
Nomor Mahasiswa	: E1101211061
Program Studi	: Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 19 September 2026

Yang membuat pernyataan



Juan Joshua Ortega Panggabean

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan."

(Yeremia 29:11)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada sang Juru Selamat, Tuhan Yesus Kristus yang Bertahta di Kerajaan Surga yang Kudus. Ialah yang memberikan napas kehidupan, berkat, perlindungan, dan sukacita selama-lamanya. Karena Kasih-Nya, saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan sabar dalam mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi. Terima kasih kepada Papa Berlin Panggabean dan Mama Maristila Yuliana Pasaribu, yang selalu mendukung dalam hal apapun dan tidak pernah merasa lelah memberikan semangat atas perjalanan pendidikan saya. Entah apa yang bisa membalas segala kebaikan dan pengertian kalian. Kalian yang selalu mengerti, tidak pernah lelah menasihati saya ketika melakukan kesalahan, selalu memberikan perhatian di kala suka maupun duka, dan selalu percaya serta meyakinkan bahwa saya bisa. Terima kasih atas kepercayaan kalian kepada saya sebagai anak pertama dari kami bertiga, hingga bisa berada di

titik ini. Tanpa kalian, mungkin saya tidak akan bisa melangkah sejauh ini. Kiranya kasih sukacita dari Tuhan Yesus selalu menyertai kalian.

3. Kedua adik kandung tersayang saya yaitu Jesica Natasya Pretty Panggabean dan Jimmy Ervandi Natanael Panggabean. Terima kasih atas segala semangat yang kalian sampaikan baik itu secara langsung atau tidak langsung, kiranya kalian selalu diberikan sukacita dan Anugrah terbaik dari Tuhan Yesus untuk pendidikan dan semua hal kedepannya.
4. Ibu Dr. Netty Herawati., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama. Terima kasih banyak sebelumnya karena telah memberikan banyak motivasi dan masukan yang sangat berarti kepada saya. Terima kasih juga karena atas dorongan, ketegasan, dan pengertian dari ibu, saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segera.
5. Ibu Suci Lukitowati., S.P., M.A. selaku Dosen Pembimbing Pendamping. Terima kasih banyak bu karena sudah dengan sangat sabar, membimbing saya selama bimbingan skripsi ini, meskipun terdapat banyak revisi atas skripsi yang telah saya buat ini. Terima kasih atas segala bantuan dan saran dari ibu, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi hingga selesai.
6. Ibu Dea Varanida., S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih banyak karena sudah membimbing dan membantu peneliti selama melewati bangku perkuliahan. Mendoakan saya dan teman-teman agar bisa segera menyelesaikan kewajiban kami.

7. Idola saya, TWICE. NAYEON, JEONGYEON, MOMO, SANA, JIHYO, MINA, DAHYUN, CHAEYOUNG, TZUYU, yang telah menjadi semangat luar biasa bagi saya dari awal proses pengerjaan skripsi ini. Semua karya kalian mulai dari lagu, video, *variety show,* dan film yang kalian bintangi selalu menjadi semangat dan motivasi saya untuk terus maju menjadi lebih baaik dan sukses. Kiranya nanti saya bisa melihat dan menikmati penampilan kalian secara langsung. *ONE IN A MILLION.*
8. KIM DAHYUN, idola saya yang akan selalu menjadi semangat untuk apapun. *If you look something with beautiful minds, it'll look beautiful*.
9. Teman-teman tersayang yang menjadi semangat. Natalidya Cristalia, Putri Juwita, Syafira Rizka Kusuma, Jihan Juniarti, Alycia Tracy, Amira Thantra, dan Marbella, yang telah menemani saya selama proses perkuliahan. Terima kasih atas segala doa dan bantuan yang pernah kalian berikan, kiranya kalian senantiasa diberikan kesuksesan, kebahagiaan, dan sukacita.
10. Teman-teman tercinta. Dastin Faiz Pordadi, Ammar Zuhdi Siddiq, Taufik Alwan, Ihfa Nugraha, Bintang Hadi, Muhammad Rifqi, Firmanda Putra, Syech Nauval, Wahid, Agung Pandu, dan Ridwan. Terima kasih telah membersamai selama masa perkuliahan, terima kasih atas segala dukungan kalian, kiranya kalian senantiasa diberikan kesuksesan, kebahagiaan, dan sukacita.

11. Nongdam Family, Andi Leonardi, Gerardus Tevo, Mario Manggit, dan Mario Purwantoro. Terima kasih teman-teman akrab yang terbentuk sejak saring daring dan hingga saat ini masih bertukar kabar, terima kasih karena kalian telah menemani perjalanan perkuliahan hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Lagu *MOONLIGHT SUNRISE*, *TURTLE*, dan *TT from TWICE* yang sering menemani peneliti selama pengerjaan skripsi, terima kasih sudah menjadi penyembuh penat yang ampuh.
13. Juan Joshua Ortega Panggabean, terima kasih untuk diri saya sendiri karena sudah berhasil sampai di tahap ini. Semua yang telah dilalui dengan kerja keras adalah pembelajaran yang berharga dan menjadi kenangan yang indah. Teruslah melangkah ke depan dan tetap bersandar kepada Tuhan Yesus, kiranya apapun rencana dan cita-citamu untuk masa depan dapat tercapai dan jangan lupa untuk terus menjadi sukacita bagi diri sendiri dan semua orang.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terima kasih banyak Tuhan Yesus Kristus atas berkat serta perlindungan-Mu selama ini, sehingga sampai saat ini juga, masih diberikan napas kehidupan. Akhirnya dengan segala bentuk perjuangan yang peneliti lakukan, skripsi dengan judul "**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DENGAN KELUARGA PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG ICU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MELAWI**" yang memakan banyak waktu dan tenaga untuk mengerjakannya serta dengan segala bentuk kondisi yang tidak selalu berjalan mulus, bisa terselesaikan dengan baik. Semua ini tentunya atas berkat dan karunia dari Tuhan, pihak-pihak yang terlibat, dan kerja keras dari perjuangan diri sendiri. Terlepas dari segala kelebihan dan kekurangannya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Tentu penyusunan skripsi ini tidak mudah, dan membutuhkan pihak lain bukan hanya bergantung kepada diri sendiri. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih serta apresiasi tak terhingga kepada pihak-pihak terkait, di antaranya adalah:

1. Bapak Dr. Herlan., S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Netty Herawati., M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Suci Lukitowati., S.P., M.A. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, memotivasi, memberikan

nasihat, serta memberikan, kritik, saran, dan masukan kepada peneliti, mulai dari awal penulisan proposal sampai skripsi ini bisa terselesaikan.

3. Ibu Dr. Lina Sunyata., M.Si. selaku dosen penguji utama dan Ibu Aliyah Nur'aini Hanum, S. Sos, M. Si. selaku dosen penguji pembimbing yang telah banyak memberikan kritik, saran, dan masukan kepada peneliti, supaya bisa menyempurnakan kekurangan yang ada di dalam skripsi ini.
4. Ibu Dea Varanida., S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing akademik yang membimbing dan membantu peneliti selama melewati bangku perkuliahan.
5. Kepada seluruh dosen Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN yang sudah berjasa memberikan banyak ilmu dan pengalaman berharga di masa perkuliahan.
6. Rumah Sakit Umum Daerah Melawi, yang dengan senang hati telah menerima dan membantu peneliti saat akan melakukan penelitian di sana. Terkhususnya Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) yang sudah berkenan menjadi tempat pengumpulan data maupun informasi yang diperlukan peneliti, guna mendukung penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh staff Tata Usaha dan Akademik FISIP UNTAN yang telah bersedia membantu segala bentuk persyaratan administrasi yang peneliti perlukan.
8. Kepada keluarga peneliti yaitu kedua orang tua dan saudara kandung peneliti yang selalu mendukung, mendoakan, dan menunggu peneliti untuk bisa menyelesaikan tahap penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh mahasiswa teman seangkatan program studi Ilmu Komunikasi angkatan 2021, yang telah menemani di dalam perjalanan kuliah ini, mulai

dari awal hingga pada masa sekarang ini. Semoga kalian semua sehat dan sukses selalu di jalan kalian masing-masing.

10. Dan yang terakhir kepada pihak-pihak yang membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat peneliti ucapkan satu per satu, terima kasih atas segala bentuk dukungan, pengorbanan, semangat, dan doa serta harapan yang terus diberikan tanpa peneliti sadari.

Tentu peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan terdapat kekurangan di dalamnya, entah itu dari sisi penulisan, teknik analisis, maupun kesalahan penulis dalam memasukan kata dan kalimat. Tetapi dengan segala bentuk kekurangan tersebut, peneliti berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat baik secara teoritis dan praktis, khususnya bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, Institusi Pelayanan Kesahatan, serta pihak-pihak yang memiliki keterkaitan maupun kepentingan terhadap komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan.

Mengenai hal tersebut, peneliti membuka pintu yang selebar-lebarnya, terhadap kritik, saran, dan masukan yang sifatnya membangun, sehingga skripsi ini bisa mendekati kata sempurna. Akhir kata, semoga atas segala bentuk perjuangan dan jerih payah peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, bisa berguna dan bermanfaat di kemudian hari. Terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini. Semoga Tuhan membalas kebaikan kalian berkali-kali lipat.

Pontianak, Mei 2026

Juan Joshua Ortega Panggabean

DAFTAR ISI

halaman

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **xi**
KATA PENGANTAR ..... **xv**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**
DAFTAR TABEL ..... **xxii**
DAFTAR BAGAN ..... **xxiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxiv**
BAB I PENDAHULUAN ..... **xxiv**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.3. Fokus Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4. Rumusan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5. Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6. Manfaat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6.1. Manfaat Teoritis ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6.2. Manfaat Praktis ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1. Definisi Konsep 11
2.1.1. Komunikasi 11
2.1.2. Komunikasi Interpersonal 12
2.1.3. Perawat 15
2.1.4. Pasien 17
2.1.5. Keluarga Pasien 17
2.1.6. Pelayanan Kesehatan 18
2.1.7. Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) 18
2.2. Teori Komunikasi Interpersonal 19

2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 22
2.4 Alur Pikir Penelitian 24
2.5. Pertanyaan Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN 26
3.1. Jenis Penelitian 26
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 27
3.2.1. Tahap Pra-penelitian 27
3.2.2. Tahap Penyusunan Outline 28
3.2.3. Tahap Pembuatan Proposal 29
3.2.4. Tahap Seminar Proposal 29
3.2.5. Tahap Penelitian Lapangan 30
3.2.6. Tahap Penyusunan Hasil Penelitian 30
3.2.7. Tahap Ujian Skripsi 31
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.3.1. Lokasi Penelitian 31
3.3.2. Waktu Penelitian 32
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 33
3.4.1. Subjek Penelitian 33
3.4.2. Objek Penelitian 35
3.5. Teknik Pengumpulan Data 35
3.5.1. Wawancara 35
3.5.2. Observasi 36
3.5.3. Dokumentasi 36
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 37
3.6.1. Pedoman Wawancara 37
3.6.2. Pedoman Observasi 37
3.6.3. Alat Dokumentasi 38
3.7. Analisis Data 38
3.7.1. Keabsahan Data 38
3.7.2. Teknik Analisis Data 39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 42
4.1. Deskripsi Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 42
4.1.1. Profil Kabupaten Melawi 42
4.1.2. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 43

4.1.3. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 46
4.1.4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 47
4.2. Ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 50
4.2.1. Visi dan Misi Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 51
4.2.2. Struktur Organisasi Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian 54
5.1.1. Keterbukaaan (*Openness*) 55
5.1.2. Empati (*Emphaty*) 63
5.1.3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*) 71
5.1.4. Sikap Positif (*Positiveness*) 78
5.1.5. Kesetaraan (*Equality*) 83
5.2. Pembahasan Penelitian 89
5.2.1. Peran Perawat dalam Interaksi dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU 89
5.2.2. Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU 91
BAB VI PENUTUP 96
6.1. Simpulan 96
6.2. Saran 99
6.3. Keterbatasan Penelitian 101
DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN 105

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 4. 1 Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 44

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum 47

Gambar 4. 3 Ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 51

Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Ruang Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Umum Daerah Melawi 53

Gambar 5. 1 Perawat di RSUD Melawi 56

Gambar 5. 2 Wawancara dengan Perawat di RSUD Melawi 65

Gambar 5. 3 Wawancara dengan Keluarga Pasien 75

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan 22

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 32

Tabel 3. 2 Informan Perawat 34

Tabel 3. 3 Informan Keluarga Pasien 34

DAFTAR BAGAN

halaman

Bagan 2. 1 Alur Pikir Penelitian..... 24

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 105

Lampiran 2 Pedoman Observasi 107

Lampiran 3 Transkrip Wawancara 115

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara 135

Lampiran 5 Surat Tugas 137

Lampiran 6 Biodata Peneliti 138

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi menjadi aspek yang begitu penting bagi kehidupan manusia. Komunikasi yang baik dapat terjadi jika setiap pesan yang dimaksud oleh komunikator dapat sampai kepada penerima pesan dengan baik dan benar. Salah satu bentuk atau jenis dari komunikasi adalah komunikasi interpersonal.

Beberapa ahli komunikasi telah menjelaskan pengertian komunikasi interpersonal, salah satunya adalah Deddy Mulyana dalam buku "Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar". Menurut Mulyana (2000, 73) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Anggraini dkk, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Melawi merupakan rumah sakit rujukan utama yang berada di Kabupaten Melawi, Kalimantan Barat. Sebagai rumah sakit rujukan, RSUD Melawi melayani berbagai kondisi yang memerlukan pelayanan kesehatan, termasuk kondisi gawat darurat dan kritis. Ruang ICU adalah salah satu unit yang melayani kondisi gawat darurat di RSUD Melawi yang bertugas melakukan tindakan medis yang bersifat segera, observasi pasien secara ketat dan memastikan kondisi pasien stabil dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) merupakan suatu area khusus di rumah sakit yang diperuntukkan bagi pasien dengan kondisi kesehatan yang serius dan

memerlukan perawatan secara intensif dan berkelanjutan. Ruang ICU dilengkapi dengan peralatan medis berteknologi tinggi serta tenaga kesehatan yang terlatih khusus untuk menangani pasien dalam kondisi kritis (Sanjaya dkk, 2023).

Pelayanan kesehatan di ruang ICU memerlukan koordinasi yang baik dari tenaga kesehatan salah satunya perawat, terutama dalam menyampaikan informasi ke keluarga pasien yang berperan dalam pengambilan keputusan medis. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang berlangsung antara perawat dan keluarga pasien berperan besar dalam keberhasilan perawatan pasien di ruang ICU. Komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan menjadi hal penting bagi perawat dalam mengekspresikan peran dan fungsinya secara profesional lewat kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh keluarga pasien, terutama di ruang ICU, di mana pasien berada dalam kondisi kritis dan sering kali tidak dapat berkomunikasi secara langsung.

Pasien yang masuk ke ruang ICU memiliki beberapa kriteria khusus diantaranya: a) pasien dalam kondisi kritis, berisiko tinggi mengalami perburukan kondisi, dan membutuhkan perawatan intensif; b) tekanan darah tidak stabil meski sudah terapi; c) mengalami gagal nafas akut atau memerlukan ventilator mekanik; d) stroke dengan gangguan pernapasan, trauma mayor seperti luka bakar luas, dan operasi besar dengan risiko tinggi seperti jantung atau transplantasi. Data dari ruang ICU RSUD Melawi mulai dari Januari-Juli 2025 terdapat total 90 pasien dirawat di ruang ICU, dimana sebagian besar dari pasien yang dirawat merupakan pasien dengan tekanan darah tinggi atau hipertensi.

Perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan di ruang ICU, memegang peran penting dalam membangun serta menjaga kualitas komunikasi antara tim medis, pasien, dan keluarga pasien. Namun, peran penting tersebut belum berjalan secara optimal, dimana beberapa keluarga pasien menilai bahwa informasi yang diberikan perawat kurang jelas dan kurang menyeluruh, serta penggunaan istilah medis yang sulit dipahami.

Ruang ICU RSUD Melawi sendiri memiliki 13 perawat yang terbagi dalam 3 shift kerja, yaitu shift pagi mulai dari pukul 07.00-13.00, shift siang mulai dari pukul 13.00-19.00, dan shift malam mulai dari pukul 19.00-07.00. Perawat di ruang ICU berfungsi sebagai penghubung utama dalam menyampaikan informasi medis kepada keluarga, menjelaskan prosedur perawatan yang akan dilakukan, serta memberikan dukungan emosional. Selain itu, perawat perlu memastikan pemahaman keluarga pasien atas informasi yang diberikan dan mampu memahami kebutuhan emosional keluarga pasien, merespon kekhawatiran mereka dengan komunikasi yang terbuka untuk membangun rasa kepercayaan.

Kondisi pasien yang menjalani perawatan di ruang ICU akan memicu munculnya kecemasan pada keluarga pasien karena kondisi perawatan yang bersifat mendadak dan tidak terencana, sehingga membutuhkan tindakan medis yang kompleks secara cepat. Selain itu, kebijakan pembatasan waktu kunjungan di ruang ICU membatasi kehadiran keluarga secara terus-menerus di sisi pasien, yang pada akhirnya menimbulkan perasaan tidak optimal dalam mendampingi maupun merawat pasien. Perasaan takut dan cemas yang dialami keluarga pasien ini juga dipengaruhi oleh cara perawat dalam berkomunikasi secara interpersonal. Tingkat

kecemasan dan ketakutan yang tinggi, khususnya ketika pasien akan menjalani tindakan medis, dapat meningkat apabila tidak disertai dengan komunikasi yang jelas. Oleh karena itu, pemberian penjelasan dengan komunikasi interpersonal terbuka dari perawat yang memadai kepada keluarga menjadi penting untuk membantu meredakan kecemasan serta mendorong terciptanya kerja sama yang baik antara keluarga pasien dan perawat (Desridius dan Nurlaela, 2021).

Hasil penelitian di New York didapatkan bahwa dari 50 ribu orang yang anggota keluarganya dirawat di ICU, 30% mengalami kecemasan berat. Kecemasan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu takut akan kecacatan (63%), takut kehilangan (21,3%), masalah sosial-ekonomi (10,7%), takut akan hal yang tidak diketahui (5%). Hal ini juga ditemukan di Indonesia, secara umum mayoritas keluarga pasien yang dirawat di ICU merasakan kecemasan sedang dengan persentasi sebesar 72,5%, dan terdapat 12,5% responden merasakan kecemasan berat (Aurellia Sitepu dan Deniati, 2024).

Perawat di ruang ICU RSUD Melawi sebagai unit perawatan pasien kritis juga menghadapi lingkungan kerja dengan kecenderungan stres tinggi. Hal ini terjadi karena perawat yang bertugas di ruang ICU menangani pasien dengan kondisi yang mengancam jiwa. Situasi ini juga mempengaruhi komunikasi interpersonal perawat, seperti penyampaian informasi secara cepat dan singkat tanpa penjelasan lanjutan. Berdasarkan hasil penelitian dari Persatuan Perawat Nasional Indonesia pada tahun 2016 sebanyak 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja. Sementara itu, penelitian oleh Azteria dkk. (2020) menunjukkan bahwa beberapa faktor yang berkaitan dengan stres kerja antara lain

adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 18 perawat (51,4%), masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 26 perawat (74,3%), tugas shift malam dialami oleh 19 perawat (54,3%), dan beban kerja tinggi dialami oleh 20 perawat (57,1%).

Komunikasi interpersonal perawat di ruang ICU memegang peranan penting untuk memastikan bahwa keluarga pasien sebagai pengambil keputusan dapat memahami semua informasi dan resiko dari setiap tindakan yang nantinya akan dilakukan pada pasien. Perawat tidak hanya menyampaikan informasi secara teknis, tetapi juga dituntut untuk bisa membantu keluarga pasien memahami situasi dengan bahasa yang jelas dan sederhana serta memberi ruang bagi keluarga untuk memberikan umpan balik.

Untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang baik, RSUD Melawi memiliki panduan komunikasi bagi tenaga kesehatan saat memberikan informasi edukasi kepada pasien dan keluarga pasien. Panduan tersebut terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap pengkajian, tahap verifikasi, serta tahap monitoring dan evaluasi. Tahap pengkajian yaitu tahap dimana tenaga kesehatan menilai kebutuhan edukasi dengan memperhatikan kemampuan membaca, latar belakang pendidikan, bahasa yang digunakan, hambatan emosional, dan kesiapan menerima informasi. Tahap verifikasi bertujuan untuk menilai pemahaman pasien dan keluarga pasien terhadap informasi yang diberikan, sedangkan tahap monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengamati konsistensi pelaksanaan komunikasi tenaga kesehatan dalam mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan. Panduan ini seharusnya membantu tenaga kesehatan, khususnya perawat, dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami keluarga pasien.

Namun, berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan anggota keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melawi, peneliti menemukan adanya permasalahan antara perawat sebagai tenaga kesehatan dan keluarga pasien dalam berkomunikasi yang membuat komunikasi menjadi cukup terhambat.

> *"Mereka perawat yang tugas disini tu ndak bisa ngomong ke kami pelan-pelan suka lalu nak laju-laju padahal kami belom paham, lalu lah nanti kalo kami mau nanya tu nada bicara mereka lah udah mulai kayak malas mau ngerespon kami, terus bah yang disampein dari mereka ni masih sering pake bahasa yang kami ndak tau jadi gimanalah kami mau paham tapi mau nanya lagi tu nahan nahan ikut apa mereka bilang jak lah."*

Berdasarkan wawancara pra-penelitian keadaan yang terjadi di ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi menunjukkan komunikasi interpersonal antara perawat dan keluarga pasien masih belum berjalan dengan baik. Keluarga pasien sebagai komunikan memiliki peran penting untuk memberikan umpan balik atas setiap informasi yang diberikan perawat. Namun, keluarga pasien mengeluhkan perawat di ruang ICU RSUD Melawi yang belum sepenuhnya informatif dalam menjelaskan kondisi maupun prosedur yang akan dilakukan dan kerap kali masih menggunakan istilah kesehatan yang sulit dipahami oleh mereka. Akibatnya, timbul kekhawatiran keluarga pasien dan kecenderungan untuk mengikuti setiap arahan yang diberikan tanpa benar-benar memahami informasi yang disampaikan. Hal ini menyebabkan komunikasi yang terjadi menjadi satu arah dan memengaruhi kualitas pengambilan keputusan keluarga dalam proses perawatan pasien di ruang ICU.

Komunikasi interpersonal yang belum berjalan dengan baik menciptakan kesan kurang baik tentang perawat di ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi, keluarga pasien merasa sikap perawat yang kurang empati dan kurang mengayomi mereka sebagai keluarga pasien saat komunikasi berlangsung.

Kurangnya timbal balik dari keluarga pasien karena ketidakpuasan saat menerima informasi menjadi penghambat terjadinya komunikasi dua arah, yang seharusnya menjadi ciri utama komunikasi interpersonal. Berikut adalah pernyataan dari salah satu perawat di Ruang ICU RSUD Melawi.

> *"Kami mengerti keluarga pasien khawatir tentang kondisi pasien, tetapi terkadang mereka juga sangat emosian tidak memahami bagaimana kondisi di ruangan dimana kami harus rutin observasi pasien setiap beberapa jam sehingga waktu kami untuk berkomunikasi dengan keluarga pasien terbatas, padahal kami juga selalu berusaha yang maksimal untuk pasien".*

Adanya hambatan yang terjadi antara perawat dan keluarga pasien ini, maka dapat dilihat bahwa proses komunikasi yang terjadi antara perawat dan keluarga pasien di Ruang ICU RSUD Melawi belum bisa dikatakan berjalan dengan baik, karena pada dasarnya komunikasi yang baik adalah komunikasi yang berhasil diterima oleh penerima pesan sesuai dengan makna yang diharapkan oleh pengirim pesan.

Dari hal-hal yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mencari tahu dan melakukan penelitian dengan tujuan guna mengetahui bagaimana **Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi**.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Perawat yang kurang informatif kepada keluarga pasien sehingga menimbulkan kekhawatiran keluarga pasien atas keadaaan pasien.
2. Kurangnya pemahaman keluarga pasien karena banyaknya penggunaan istilah kesehatan oleh perawat di Ruang ICU RSUD Melawi.
3. Komunikasi yang terjadi cenderung satu arah tanpa ada umpan balik dari keluarga pasien.

1.3. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada proses komunikasi interpersonal yang berlangsung antara perawat dengan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditentukan, rumusan masalah penelitian ini, yaitu: “Bagaimana proses komunikasi interpersonal yang berjalan antara perawat dengan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi?”

1.5. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang berlangsung antara perawat dengan keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang ICU Rumah Sakit Umum Daerah Melawi.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU, terutama untuk di ruang ICU RSUD Melawi. Selain itu, peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang nantinya mengangkat topik serupa.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pemahaman mendalam dan wawasan baru dalam menerapkan teori komunikasi interpersonal yang telah diperoleh selama perkuliahan, sehingga peneliti dapat memahami bagaimana penerapan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dengan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melawi.
2. Bagi perawat di ruang ICU RSUD Melawi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dengan keluarga pasien.

3. Bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam memahami penerapan komunikasi interpersonal di lingkungan pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks hubungan antara perawat dan keluarga pasien di ruang ICU RSUD Melaw