

**KOMUNIKASI DOKTER, PERAWAT, DAN TENAGA KESEHATAN  
LAINNYA DITINJAU DARI PERSPEKTIF MAHASISWA  
KEDOKTERAN ROTASI KLINIK DI RUMAH SAKIT  
PENDIDIKAN**

**TESIS**



**SHELA SABRINA MUTMAINNAH  
20141030072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**KOMUNIKASI DOKTER, PERAWAT, DAN TENAGA KESEHATAN  
LAINNYA DITINJAU DARI PERSPEKTIF MAHASISWA  
KEDOKTERAN ROTASI KLINIK DI RUMAH SAKIT  
PENDIDIKAN**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**SHELA SABRINA MUTMAINNAH  
20141030072**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KOMUNIKASI DOKTER, PERAWAT, DAN TENAGA KESEHATAN  
LAINNYA DITINJAU DARI PERSPEKTIF MAHASISWA  
KEDOKTERAN ROTASI KLINIK DI RUMAH SAKIT  
PENDIDIKAN**



**Pembimbing I,**

**Winnie Setyonugroho, MT., Ph.D Yogyakarta, 5 September 2018**


**TESIS**


**KOMUNIKASI DOKTER-PERAWAT DITINJAU  
DARI PRESPEKTIF MAHASISWA KEDOKTERAN  
ROTASI KLINIK DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN**


Diajukan Oleh  
**Shela Sabrina Mutmainnah**  
**20141030072**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 03 September 2018

Yang terdiri dari :

  
Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.  
Ketua Tim Penguji

  
Winny Setyonugroho, S.Ked., M.T., Ph.D.  
Anggota Tim Penguji

  
dr. Iman Permana, M.Kes., Ph.D.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 4 September 2018

Yang Membuat Pernyataan:



Shela Sabrina Mutmainnah

20141030072

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil 'aalamin.* Puji syukur yang setinggi-tingginya penulis persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis skenario dan kisah hidup terindah. Komunikasi di dalam rumah sakit adalah komunikasi yang sangat kompleks. Komunikasi ini sangat kompleks karena terdiri dari berbagai macam disiplin ilmu yang saling berkaitan dalam upaya pelayanan kepada pasien. Karena sangat kompleks perlu dianalisa dan ditelaah bagaimana jalannya komunikasi sehingga tercipta keselamatan pasien.

Tesis ini tidak akan mungkin selesai jika tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setinggi tingginya kepada:

1. dr Arlina Dewi, M.Kes, selaku kaprodi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Winny Setyonugroho, MT., PhD, selaku pembimbing tesis.
3. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes, selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
5. Papa dr Abdul Aziz Achyar, M.Kes dan mama dra. Nur Hidayah. Orang yang senantiasa memberikan doa dan pengharapan yang terbaik kepada anak-anaknya. Semoga segala pengorbanan papa dan mama kelak akan dibalas di surga Firdaus.
6. Kakak dan adik-adikku tersayang, Andriani Karina Dewi, Larasati Tri Nastiti, dan Syifa Aulia Ramadhani. Terima kasih karena kalian lah semangat menyelesaikan tesis ini tidak pernah padam.
7. Qurrota'ayun-ku, Arsyilla Kirana Elshanum.

8. Teman-teman seperjuangan MMR UMY angkatan 10 tersayang, terima kasih atas gelak tawa dan pertemanan yang telah terajut.
9. Serta segala pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu yang telah membantu hingga terwujudnya tesis ini.

*Jazakumullah khoiron katsiro.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Penelitian Pendahuluan.....	15
C. Kerangka Teori.....	18
D. Kerangka Konsep.....	19
E. Pertanyaan Penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	20
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
D. Instrumen Penelitian.....	21
E. Variabel Penelitian.....	22
F. Definisi Operasional.....	23
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	23
H. Analisis Data.....	24
I. Tahapan Penelitian.....	25
J. Etika Penelitian.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. HASIL PENELITIAN.....	31
B. PEMBAHASAN.....	43



<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran .....	49
C. Keterbatasan penelitian.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Definisi Operasioal.....	23
Tabel 4. 1.	Karakteristik Responden .....	36
Tabel 4. 2.	Hasil Perspektif Mahasiswa Co-asst terhadap Komunikasi Dokter-Perawat .....	37
Tabel 4. 3.	Hasil Perspektif Mahasiswa Co-asst terhadap Komunikasi Dokter-Tenaga Kesehatan Lainnya .....	39
Tabel 4. 4.	Hasil Perspektif Mahasiswa Co-asst terhadap Komunikasi Antar Perawat dan/atau dengan Tenaga Kesehatan Lain nya .....	40
Tabel 4. 5.	Kesan mahasiswa co-asst selama menjalani rotasi klink di rumah sakit pendidikan.....	42
Tabel 4. 6.	Kesan mahasiswa co-ass selama di rumah sakit pendidikan.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka teori penelitian .....	18
Gambar 2. Kerangka konsep penelitian .....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Koesioner
- Lampiran 2. Hasil Penelitian
- Lampiran 3. Curriculum Vitae

**Komunikasi Dokter , Perawat, dan Tenaga Kesehatan lainnya Ditinjau  
dari Perspektif Mahasiswa Kedokteran Rotasi Klinik di Rumah Sakit  
Pendidikan**

*Medical Student Perspective on Physician, Nurse, and Other Health  
Professionals Communication  
in their Teaching Hospital*

**Shela Sabrina Mutmainnah, Winny Setyonugroho**  
**Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana,**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Kesalahan medis merupakan penyebab kejadian sentinel di AS dalam beberapa dekade ini. Salah satu penyebab kesalahan medis adalah kegagalan komunikasi antar tenaga kesehatan. Komunikasi dokter-perawat merupakan komunikasi yang utama yang terjadi di dalam rumah sakit. Komunikasi yang baik dapat berakibat pada *output* keselamatan pasien. Mahasiswa kedokteran rotasi klinik (co-asst) sebagai pengamat yang dapat secara subjektif mengamati dan menilai komunikasi di dalam rumah sakit pendidikan home based. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran komunikasi antara dokter-perawat dan tenaga medis lainnya di rumah sakit pendidikan dari perspektif mahasiswa co-asst.

**Subjek dan Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Alat ukur penelitian adalah gabungan 2 kuesioner yang berbeda dan telah diuji reabilitas (*Cronbach's Alpha* = 0,961). Populasi penelitian ini adalah 157 mahasiswa co-asst dari 8 rumah sakit pendidikan yang bekerjasama dengan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSUD Bantul, RS PKU Muhammadiyah Gamping, RS Kota Yogyakarta, RSUD Magelang, RSUD Purworejo, RSUD Salatiga, RSUD Temanggung, dan RSUD Wonosobo). Sampel penelitian adalah 61 orang mahasiswa coAss dari 8 rumah sakit pendidikan UMY yang mengisi kuesioner penelitian. Sampel diambil dengan metode *convenience sampling*.

**Hasil:** Dari 61 responden, mayoritas berusia 24 tahun dan berjenis kelamin perempuan. Dari 49 poin pertanyaan didapatkan hasil nilai < 2,5 pada 5 poin pertanyaan (diskusi dalam menentukan keputusan medis antara dokter - perawat, kerjasama untuk menghasilkan keputusan medis antara dokter - perawat, kolaborasi untuk menentukan informasi medis yang harus

disampaikan pasien antara dokter - perawat, diskusi dalam menentukan keputusan medis antara dokter dan tenaga kesehatan lainnya, dan kerjasama untuk menghasilkan keputusan antara dokter dan tenaga kesehatan lainnya). Terdapat 2 rumah sakit dengan poin penilaian terendah yaitu RSUD Purworejo dan RS Kota Yogyakarta diantara 6 rumah sakit lainnya.

**Kesimpulan:** Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas komunikasi antara dokter-perawat maupun dokter-tenaga kesehatan lainnya dengan harapan tercapai keselamatan pasien dan penurunan insiden kesalahan medis (*medical errors*).

**Kata Kunci:** *hubungan profesional dokter-perawat, komunikasi tim tenaga kesehatan, rumah sakit.*

## ***ABSTRACT***

**Background:** Medical error has been defined as an unintended act or one that does not achieve its intended health outcome. Medical error causes not only monetary loss, but also lost of patient's trust in the healthcare system, low patient satisfaction, and degraded morale among healthcare professionals, who often feel helpless to change the situation. Patient harm from medical error can occur at the individual or system level. Medical error may arise due to poor doctor-nurse professional relationship and poor health care team communication. This study aimed to assess the doctor-nurse professional relationship and health care team communication in the hospital setting.

**Method:** This was a cross sectional study conducted at 8 teaching hospitals under-cooperation with Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, including Bantul Hospital, PKU Muhammadiyah Gamping Hospital, Yogyakarta City Hospital, Magelang Hospital, Purworejo Regional Hospital, Salatiga Regional Hospital, Temanggung Regional General Hospital, and Wonosobo Regional Hospital. A sample of 61 medical co-assistants was selected for this study. The study theme was doctor-nurse professional relationship and health care team communication. The data were collected by questionnaire.

**Results:** Doctor-nurse professional relationship, communication, and collaboration, in the medical decision process, discussion for the medical decision process, and dissemination of medical information to patients, were still weak. There were 2 hospitals with the lowest rating points of doctor-nurse relationship and medical team communication, namely Purworejo District Hospital and Yogyakarta City Hospital among the six other hospitals.

**Keywords:** *Doctor-nurse professional relationship, healthcare team communication, hospital.*