

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAYANAN
DI PUSKESMAS DEPOK II**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

DIRHAMZAH MAULANA FERDIAN

20.96.1912

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAYANAN
DI PUSKESMAS DEPOK II**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

DIRHAMZAH MAULANA FERDIAN

20.96.1912

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAYANAN
DI PUSKESMAS DEPOK II**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

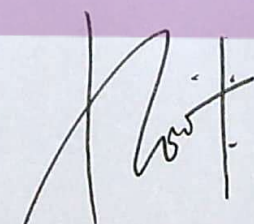
DIRHAMZAH MAULANA FERDIAN

20.96.1912

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 21 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302521

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAYANAN
DI PUSKESMAS DEPOK II**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

DIRHAMZAH MAULANA FERDIAN
20.96.1912

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 21 Mei 2024

Nama Penguji

Kartika Sari Yudaningsar S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302444

Devi Wening Astari, M.I.Kom
NIK. 190302655

Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302521

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 19302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 8 Mei 2024

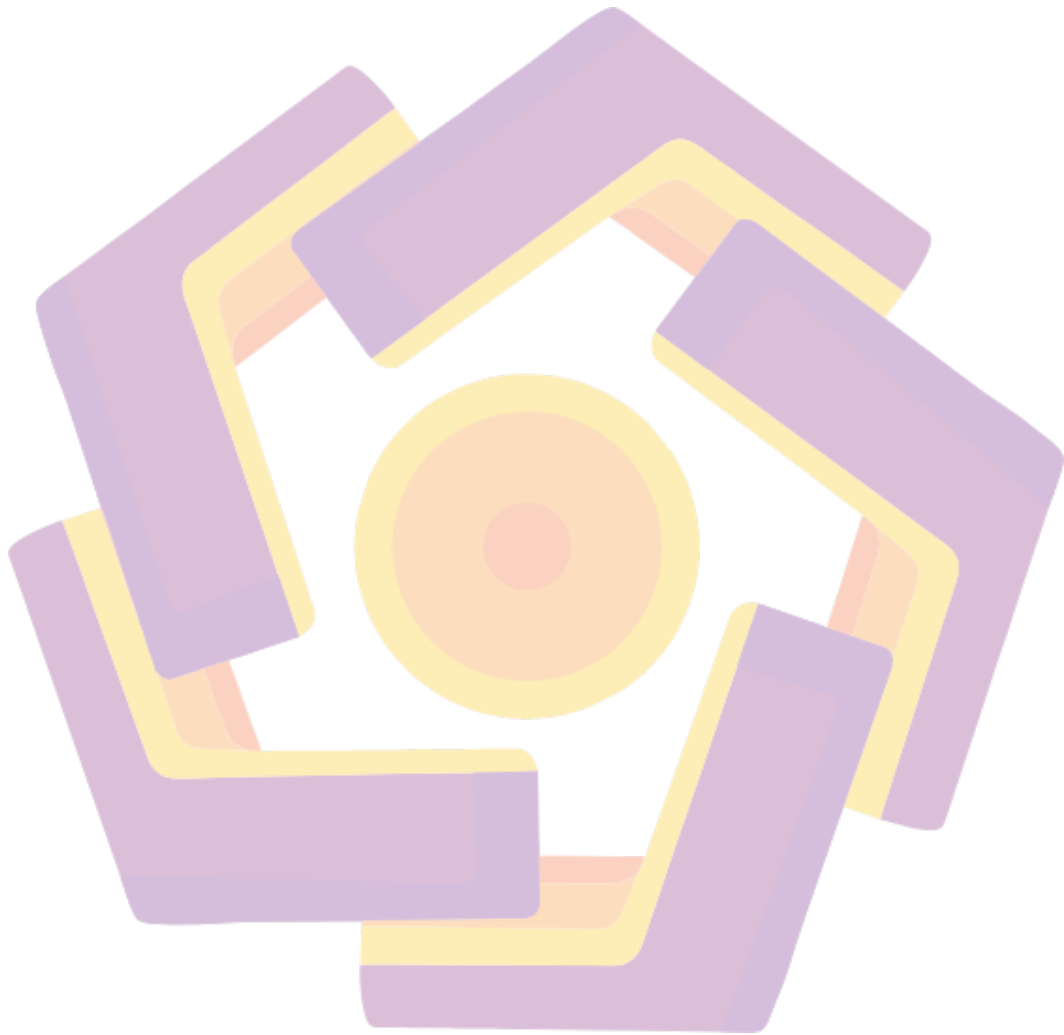


Dirhamzah Maulana Ferdian
NIM. 20.96.1912

MOTTO

“Berusahalah sekeras mungkin”

"Pasti hasil tidak mengkhianati dari usaha yang dijalankan”



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur yang penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberi kesehatan, rezeki serta rahmat hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar S.I.Kom. dengan hasil penelitian ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, terima kasih telah memberi semangat, dukungan, dan doa kepada penulis menjalankan tugas akhir skripsi,
2. Keluarga yang memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada penulis dalam menjalankan tugas akhir skripsi,
3. Ibu Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A sebagai dosen pembimbing skripsi yang baik dalam membimbing penulis,
4. Teman seperjuangan terima kasih telah mengajarkan dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT karena atas berkat dan rahmat serta hidayah penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELAYANAN DI PUSKESMAS DEPOK II”**, sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta Program Studi Ilmu Komunikasi program strata satu (S1).

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, bantuan, arahan, dan motivasi selama penelitian. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih pihak yang telah terlibat dalam pembuatan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng., selaku Kaprodi, Universitas Amikom Yogyakarta
4. Ibu Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A selaku dosen pembimbing skripsi terimakasih yang sudah membimbing selama pengerjaan skripsi
5. Kedua orang tua dan keluarga setiap saat selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi dukungan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Puskesmas Depok II serta Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang sudah bersedia memberikan waktu serta bantuan dalam kelancaran pengerjaan
7. Semua pihak yang membantu penulis yang tidak bisa disebutkan semua terimakasih dukungan yang sangat berharga bagi penulis

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan ini. Penulis berharap memberi manfaat pembaca.

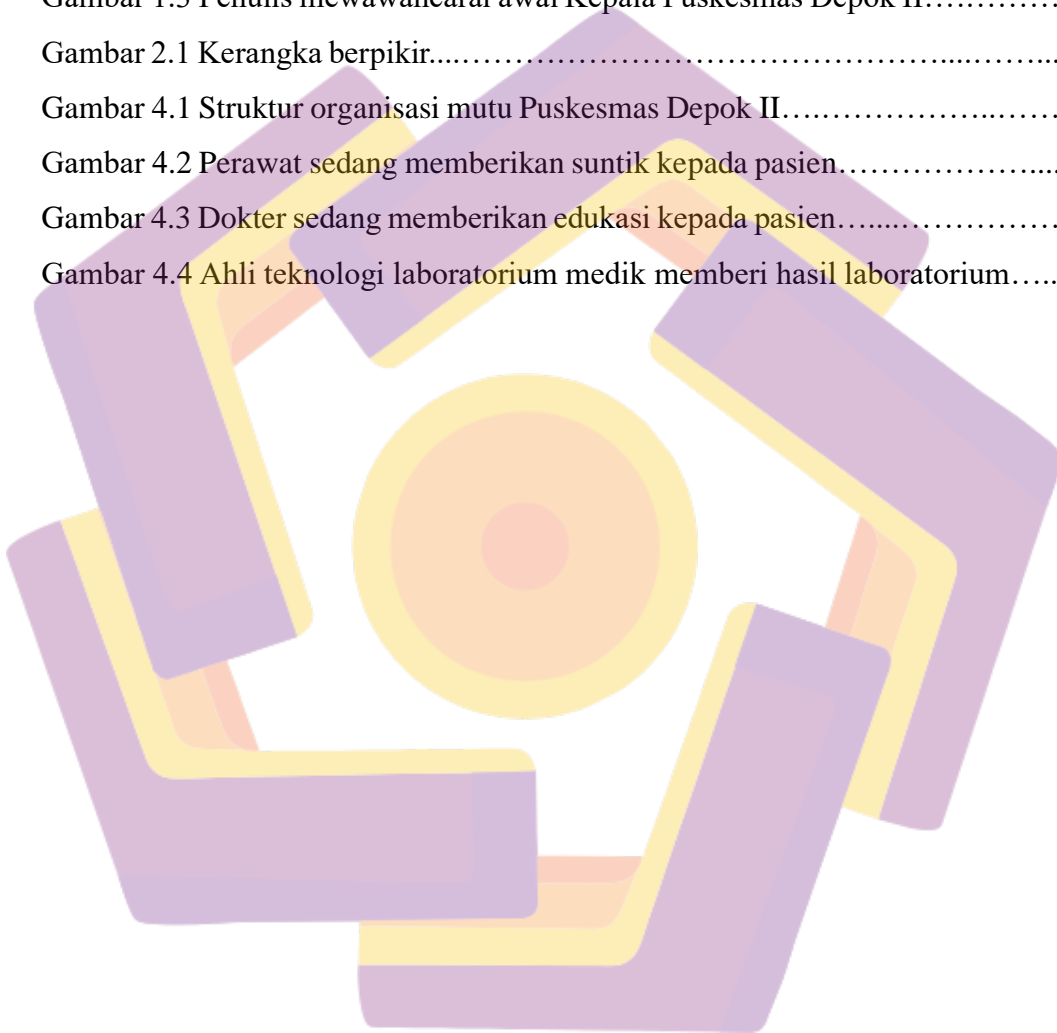
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Bab.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Konseptual.....	15
2.2.1. Komunikasi Interpersonal.....	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Metode Penelitian.....	18

3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	19
3.4	Sumber Data Penelitian.....	19
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6	Teknik Analisis Data.....	22
3.7	Teknik Validitas Data.....	23
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Profil Perusahaan.....	24
4.1.1.	Profil Umum.....	24
4.1.2.	Profil Kondisi Geografis.....	25
4.1.3.	Profil Demografis.....	26
4.2	Temuan Penelitian.....	27
4.3	Hasil.....	33
4.4	Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP.....		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran.....	40
5.3	Penelitian Selanjutnya.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		42
LAMPIRAN.....		45

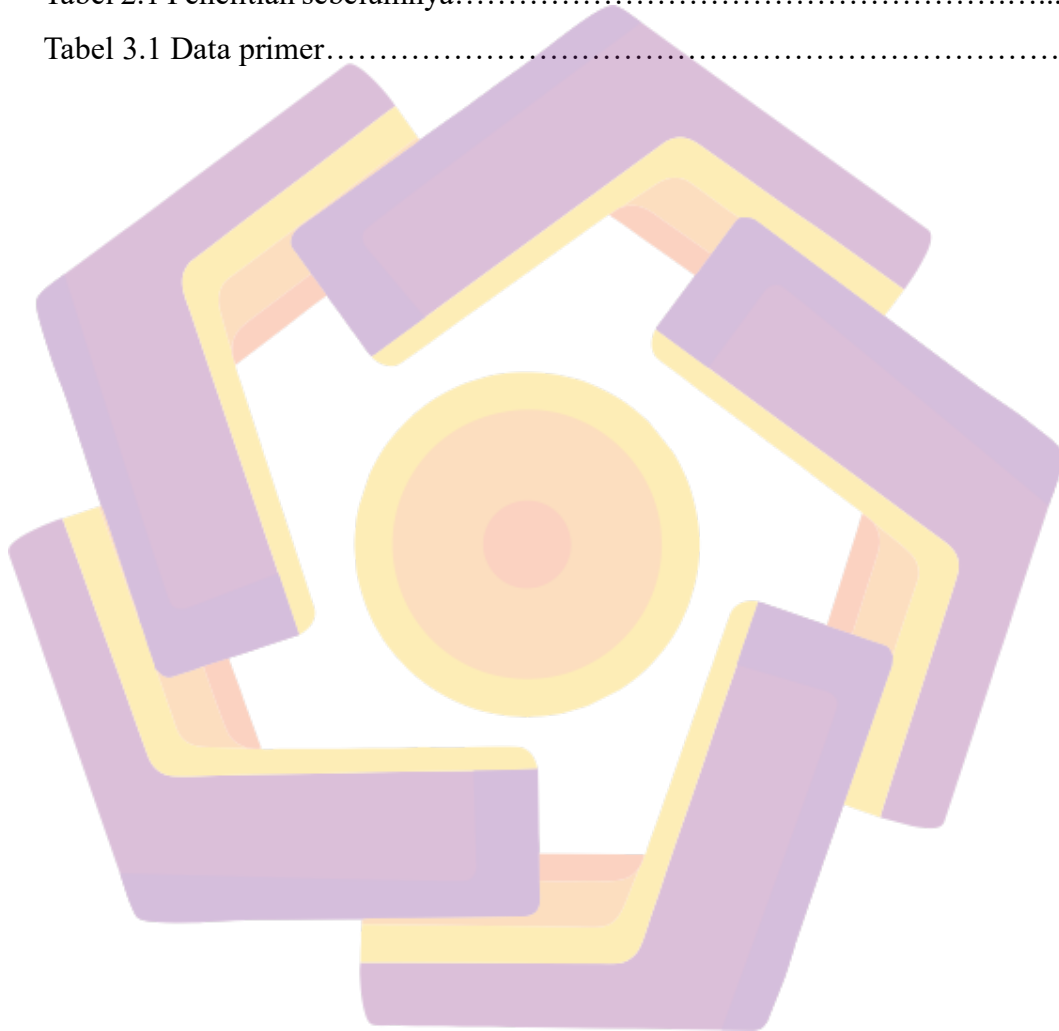
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komentar <i>google review</i> bintang 1 dan keluhan kritik terhadap pelayanan Puskesmas Depok II di tahun 2022 hingga Oktober 2023.....	3
Gambar 1.2 Kondisi antri di Puskesmas Depok II tahun 2024.....	4
Gambar 1.3 Penulis mewawancarai awal Kepala Puskesmas Depok II.....	5
Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	17
Gambar 4.1 Struktur organisasi mutu Puskesmas Depok II.....	26
Gambar 4.2 Perawat sedang memberikan suntik kepada pasien.....	33
Gambar 4.3 Dokter sedang memberikan edukasi kepada pasien.....	35
Gambar 4.4 Ahli teknologi laboratorium medik memberi hasil laboratorium.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penulis perbandingan komentar <i>google review</i> antara Puskesmas Depok II dengan Puskesmas Depok III tahun 2022 hingga Oktober 2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya.....	10
Tabel 3.1 Data primer.....	20



ABSTRAK

Puskesmas Depok II sebagai fasilitas kesehatan pertama yang disediakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Komunikasi interpersonal yang baik tenaga kesehatan dalam pelayanan puskesmas dengan pasien wajib dilakukan karena dapat membantu dalam proses penyembuhan pasien. Tujuan ini berfokus pada dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024. Metode ini menggunakan deskriptif kualitatif menjelaskan yang seharusnya dilakukan komunikasi interpersonal pelayanan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024. Hasil penelitian komunikasi interpersonal pelayanan di Puskesmas Depok II berupa, keterbukaan semisal pasien bertanya tetapi tenaga kesehatan sedang sibuk tetap berusaha menjawab pertanyaan dan tidak melakukan pekerjaan sampingan lebih fokus menyampaikan jawaban kepada pasien. Empaty semisal tenaga kesehatan harus bisa lebih berempati merasakan bahwa saat datang lalu mendaftar kesehatan ke puskesmas berarti pasien membutuhkan kesehatan dan membutuhkan pertolongan penanganan kesehatan. Dukungan harus berupaya lebih cepat tanpa mempersulit kepada pasien seperti stroke, epilepsi, dan kejang dadakan harus cepat mendapatkan penanganan. Rasa positif harus ditunjukkan kepada saat pasien mengeluhkan penyakit itu diusahakan didengarkan dengan penuh sabar pada saat jam siang dengan kondisi sudah lelah dan lapar jangan sampai emosi. Kesetaraan antara tenaga kesehatan puskesmas dan pasien harus saling mendapatkan solusi paling maksimal menangani sakit diderita harus disamaratakan dari sosialnya, latar belakang, pekerjaan, pendidikan. Implikasi penelitian dapat mengetahui komunikasi interpersonal pelayanan di Puskesmas Depok II dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tahun 2024.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pelayanan, Puskesmas Depok II

ABSTRACT

Depok II Community Health Center is the first health facility provided by the government for public health services. Good interpersonal communication between health workers in community health center services and patients is mandatory because it can help in the patient's healing process. This objective focuses on efforts to improve the quality of health services in 2024. This method uses descriptive qualitative to explain what service interpersonal communication should do in an effort to improve the quality of health services in 2024. The results of research on interpersonal communication of services at the Depok II Community Health Center include openness, for example when patients ask questions but Health workers are busy and are still trying to answer questions and are not doing side work and are more focused on conveying answers to patients. Empathy, for example, health workers must be able to be more empathetic in feeling that when they come and register for health at the health center, it means that the patient needs health and needs help with health care. Support must be carried out more quickly without making it difficult for patients such as strokes, epilepsy and sudden seizures to receive treatment quickly. A positive feeling must be shown when the patient complains about the disease. Try to listen to it patiently during the day when you are tired and hungry, don't get emotional. Equality between health center health workers and patients must provide each other with the optimal solution for dealing with illnesses that must be equalized based on their social background, work, and education. The implications of the research can be to understand the interpersonal communication of services at the Depok II Community Health Center in an effort to improve the quality of health services in 2024.

Keyword: *Interpersonal Communication, Service, Depok Community Health Center II*