

**STRATEGI KOMUNIKASI KESEHATAN ANTAR PERAWAT
IGD DAN RAWAT INAP DALAM SERAH TERIMA PASIEN
DI RSIA LOMBOK DUA DUA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,
guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh

Abi Ikhwan
04020521040



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

PERNYATAAN ONTENSISITAS

PERNYATAAN ONTENSISITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Abi Ikhwani
NIM : 04020521040
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Kesehatan Antar Perawat
IGD dan Rawat Inap Dalam Serah terima Pasien
di RSIA Lombok Dua Dua Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapat gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti ataupun dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang diberlakukan.

Surabaya, 10 September 2025



Abi Ikhwani
NIM. 04020521040

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Abi Ikhwan
NIM : 04020521040
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Kesehatan Antar Perawat IGD
dan Rawat Inap Dalam Serah Terima Pasien di
RSIA Lombok Dua Dua Surabaya

Surabaya, 14 September 2025

Menyetujui Pembimbing,



(Abu Amar Bustomi, M.Si)
197102042005011004

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI KESEHATAN ANTAR PERAWAT IGD DAN RAWAT INAP DALAM SERAH TERIMA PASIEN DI RSIA LOMBOK DUA DUA SURABAYA

SKRIPSI

Disusun Oleh
Abi Ikhwani
04020521040

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada
tanggal 23 September 2025

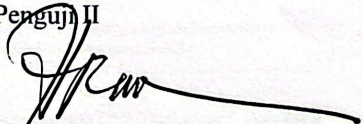
Tim Penguji

Penguji I



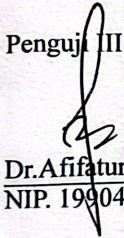
Abu Amar Bustomi, M.Si
NIP. 197102042005011004

Penguji II



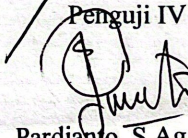
Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag., M.Fil.I
NIP. 197110171998031001

Penguji III

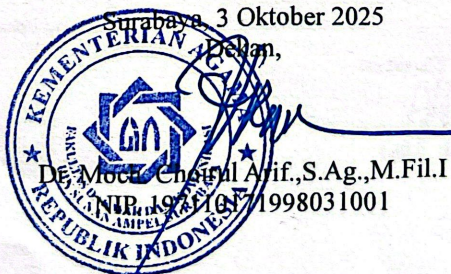


Dr. Afifatul Rohimah, M.I.Kom
NIP. 19904102020122026

Penguji IV



Pardianto, S.Ag, M.Si
NIP. 197306222009011004





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ARI IKHWAN
NIM : 04020521040
Fakultas/Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
E-mail address : abikhwan45@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

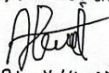
STRATEGI KOMUNIKASI KESEHATAN ANTAR PERAWAT IGD DAN
RAWAT INAP DALAM SERAH TERIMA PASIEN DI RSIA LOMBOK
DUA DUA SURABAYA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Januari


(ARI IKHWAN)

ABSTRAK

Abi Ikhwan, NIM 04020521040, 2025. *Eksplorasi Strategi Komunikasi Antar Perawat IGD dan Rawat Inap Dalam Serah terima Pasien di RSIA Lombok Dua Dua Surabaya.*

Komunikasi yang baik dalam proses serah terima pasien memiliki peran penting untuk menjamin keselamatan dan kesinambungan pelayanan kesehatan. Penelitian ini mengangkat permasalahan terkait strategi komunikasi antar perawat IGD dan rawat inap di RSIA Lombok Dua Dua Surabaya yang kerap menghadapi tantangan berupa beban kerja tinggi, multitasking, dan gangguan lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi yang digunakan perawat, mengidentifikasi hambatan, serta menganalisis cara mengatasinya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan dokumentasi terhadap perawat IGD dan rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat menerapkan komunikasi terstruktur dengan model ISBAR (Identify, Situation, Background, Assessment, Recommendation), dilengkapi dengan strategi konfirmasi ulang, double check, hingga penggunaan media komunikasi alternatif. Hambatan yang ditemui berupa kebisingan, multitasking, serta kondisi darurat berhasil diatasi dengan adaptasi situasional dan pembagian tugas yang efektif. Kesimpulannya, keberhasilan komunikasi dalam serah terima pasien tidak hanya bergantung pada penggunaan ISBAR, tetapi juga pada interaksi simultan, dan sifat komunikasi yang dinamis.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, ISBAR, Serah Terima Pasien.*

ABSTRACT

Abi Ikhwan, NIM 04020521040, 2025. *Exploration of Communication Strategies Between Emergency Department and Inpatient Nurses in Patient Handover at RSIA Lombok Dua Dua Surabaya.*

Effective communication in the handover process plays a crucial role in ensuring patient safety and continuity of care. This research explores the communication strategies between emergency department (ED) nurses and inpatient ward nurses at RSIA Lombok Dua Dua Surabaya, who often face challenges such as heavy workload, multitasking, and environmental distractions. The study aims to identify the communication strategies used, the barriers encountered, and the adaptive solutions implemented. This research employed a qualitative descriptive method, using interviews and documentation with nurses directly involved in the handover process.

The findings reveal that nurses apply a structured communication approach through the ISBAR model (Identify, Situation, Background, Assessment, Recommendation), supported by strategies such as repeated confirmation, double-checking, and the use of alternative media like WhatsApp. Barriers including noise, multitasking, and emergency conditions were managed through situational adaptation and effective task distribution. In conclusion, the success of patient handovers relies not only on the application of ISBAR but also on simultaneous interactions, the dynamic nature of communication, and effective feedback among nurses to ensure patient safety and quality of service.

Keywords: *Communication Strategy, ISBAR, Patient Handover.*

خلاصة

أبي إخوان، رقم هوية الطالب أربعة صفر صفر اثنان صفر خمسة اثنان واحد صفر أربعة صفر، سنة ألفين وخمسة وعشرون، استكشف استراتيجيات التواصل بين ممرضى قسم الطوارئ وممرضى جناح التنويم في مستشفى المرضى في مستشفى الأم والطفل لومبوك دوا دوا سورابايا.

يلعب التواصل الفعال في عملية تسليم المرضى دورًا حاسمًا في ضمان سلامة المرضى واستمرارية الرعاية الصحية. تستكشف هذه الدراسة استراتيجيات التواصل بين ممرضى قسم الطوارئ وممرضى جناح التنويم في مستشفى الأم والطفل لومبوك دوا دوا سورابايا، حيث يواجهون غالبًا تحديات مثل ضغط العمل الكبير، وتعدد المهام، وتشويش البيئة. وتهدف الدراسة إلى تحديد استراتيجيات التواصل المستخدمة، والعوائق التي تمت مواجهتها، والحلول التكيفية التي تم تطبيقها. وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي الوصفي، من خلال المقابلات والتوثيق مع الممرضين المشاركين مباشرة في عملية تسليم المرضى.

تكشف النتائج أن الممرضين يطبقون أسلوبًا منظمًا للتواصل من خلال نموذج إس. بار (التعريف، الحالة، الخلفية، التقييم، التوصية)، مدعومًا باستراتيجيات مثل إعادة التأكيد المتكرر، والمراجعة المزدوجة، واستخدام وسائل بديلة مثل تطبيق "واتساب". أما العوائق مثل الضوضاء، وتعدد المهام، والظروف الطارئة فقد تمت معالجتها من خلال التكيف مع المواقف وتوزيع المهام بفعالية. وفي الختام، فإن نجاح عملية تسليم المرضى لا يعتمد فقط على تطبيق نموذج إس. بار، بل أيضًا على التفاعلات المتزامنة، والطبيعة الديناميكية للتواصل، والتغذية الراجعة الفعالة بين الممرضين لضمان سلامة المرضى وجودة الخدمة الصحية.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التواصل، نموذج إس. بار، تسليم المرضى

DAFTAR ISI

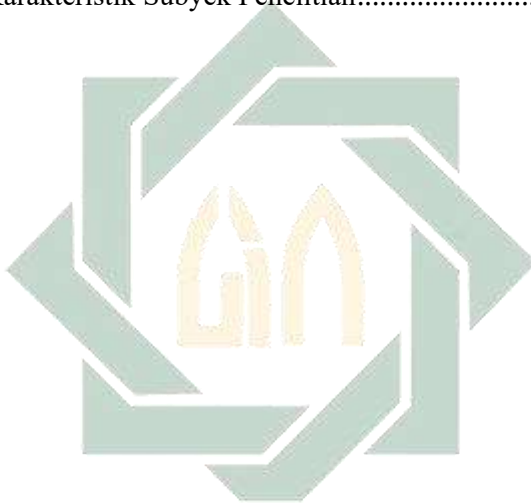
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORIENTASISITAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
خلاصة	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TRANSLITERASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
E. Definisi Konsep	9
1. Strategi Komunikasi Kesehatan	9
2. Perawat IGD dan Rawat Inap	11
3. Serah Terima Pasien	12
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	15
A. Kajian Perspektif Teoritik	15
1. Komunikasi Interpersonal	15
2. Komunikasi Kesehatan Model ISBAR	19
3. Teori Komunikasi Organisasi	21
4. Kerangka Teoritik	23
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam	25
1. Dakwah Bil Lisan dan Bil Hal Dalam Serah Terima Pasien	26
2. Amanah dan Tanggung Jawab Saat Komunikasi Serah Terima Pasien	28

3. Kesabaran Dalam Komunikasi Serah Terima Pasien	29
C. Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Pendekatan Penelitian	37
B. Batasan Penelitian	37
C. Subjek Penelitian	38
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	42
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	42
B. Penyajian Data	44
1. Eksplorasi Strategi Komunikasi	44
2. Hambatan dalam Strategi Komunikasi	51
C. Analisis Data	58
1. Perspektif Teori	58
2. Perspektif Islam	61
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran dan Rekomendasi	66
DAFTAR PUSTAKA	68

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data penyebab kejadian sentinel dari The Joint Commision tahun 2013-2015	2
Tabel 2.1. Kerangka Teoritik	23
Tabel 4.1. Karakteristik Subyek Penelitian.....	44



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Logo RSIA Lombok Dua Dua Surabaya	42
---	----



DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., H. Andriani, D. J. Sukmana, S. P. Hardani, N. H. A. MS, B. GC, and R. R. Istiqomah. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Anggraini, C., D. H. Ritonga, L. Kristina, M. Syam, and W. Kustiawan. "Komunikasi Interpersonal." *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 1, no. 3 (2022): 337–342.
- Batoa, Hartina S. P. *Teori-teori Komunikasi: Komunikasi Sosial dan Lintas Budaya*. 2024.
- Effendi, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- Ghosh, Sayani, Lakshmi Ramamoorthy, and Biju Pottakat. "Impact of Structured Clinical Handover Protocol on Communication and Patient Satisfaction." *Journal of Patient Experience* 8 (2021): 1–9. <https://doi.org/10.1177/2374373521997733>.
- Gunawan, D., R. T. S. Hariyati, and D. Fitri. "Supervisi Meningkatkan Pelaksanaan Serah Terima di Rumah Sakit X di Jakarta: Fishbone Analysis." *Jurnal Penelitian Kesehatan 'Suara Forikes' (Journal of Health Research 'Forikes Voice')* 11 (April 2019): 6. <https://doi.org/10.33846/sf11nk102>.
- Haig, Kathleen M., Staci Sutton, and John Whittington. "SBAR: A Shared Mental Model for Improving Communication between Clinicians." *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety* 32, no. 3 (2006): 167–175.
- Hardani et al. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hariyati, R. T. S. *Manajemen Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: EGC, 2017.
- Leonard, M., S. Graham, and D. Bonacum. "The Human Factor: The Critical Importance of Effective Teamwork and Communication in Providing Safe Care." *Quality and Safety in Health Care* 13, suppl. 1 (2004): 85–90.

- Mandagi, A., J. Ponamon, and M. Wenas. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon." *Dharma Medika* 3, no. 2 (2023).
- Manser, T. "Teamwork and Patient Safety in Dynamic Domains of Healthcare: A Review of the Literature." *Acta Anaesthesiologica Scandinavica* 53, no. 2 (2009): 143–151. <https://doi.org/10.1111/j.1399-6576.2008.01717.x>.
- Mardiana, S. S., T. N. Kristina, and M. Sulisno. "Penerapan Komunikasi SBAR untuk Meningkatkan Kemampuan Perawat dalam Berkomunikasi dengan Dokter." *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* 10, no. 2 (2019): 273. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.487>.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Muzzayanah, C. S., D. Wiji, and P. Sari. "Hubungan Komunikasi SBAR Saat Serah Terima dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan." Universitas Islam Sultan Agung, Indonesia, 2025.
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2023.
- O'Connell, B., and W. Penney. "Factors Influencing Effective Communication during Patient Handover in Hospitals." *Journal of Clinical Nursing* 28, no. 15–16 (2019).
- Paju, W., and L. Dwiantoro. "Upaya Meningkatkan Komunikasi Efektif Perawat-Pasien." *Jurnal Keperawatan* 10, no. 1 (2018): 28–36.
- Pratiwi, D., and S. Handayani. "Komunikasi Efektif antara Perawat IGD dan Perawat Rawat Inap dalam Proses Serah Terima Pasien." *Jurnal Manajemen Keperawatan* 13, no. 3 (2021): 89–97.
- Pun, Jack, et al. "Using a Simulation-Based Approach to Promote Structured and Interactive Nursing Clinical Handover: A Pre- and Post-Evaluation Pilot Study in Bilingual Hong Kong." *BMC Nursing* 22 (2023): 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01189-w>.
- Purwana, Rudi, Mariana Mariana, Asrul Asrul, Afina Muharani Syaftriani, and Ani Rahmadhani Kaban. "Strategi

- Komunikasi Efektif dalam Praktik Keperawatan: Peran Bahasa Tubuh dan Kontak Mata.” *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora* 2, no. 4 (2022): 250–261. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i4.339>.
- Puspitasari, R., et al. “Dampak Komunikasi yang Tidak Terstruktur dalam Proses Serah Terima Pasien.” *Jurnal Keperawatan Indonesia* 14, no. 2 (2021): 134–145.
- Rahmadani, L., and R. K. Dewi. “Peran Komunikasi Efektif dalam Proses Handover Keperawatan di Rumah Sakit.” *Jurnal Keperawatan Profesional* 8, no. 1 (2020): 32–40.
- Rahmi, S. *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya dalam Konseling*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2021.
- Saefulloh, Afip, Aria Pranata, and Rany Mulyani. “Komunikasi pada Saat Handover Memengaruhi Pelaksanaan Indikator Patient Safety.” *Nurscope: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan* (2023): 1–12. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jnm/article/view/11429>.
- Septiani, D. “Peran Komunikasi Organisasi dalam Proses Serah Terima Pasien di Rumah Sakit.” *Jurnal Komunikasi Kesehatan* 4, no. 2 (2022): 99–107.
- Shafira, R. A., and I. Dhamanti. “A Literature Review: Implementation of SBAR Communication in the Implementation of Patient Safety in Hospitals in Indonesia.” *Media Gizi Kesmas* 12, no. 1 (2023): 441–452.
- Suardana, K. “Pengaruh Metode Komunikasi Efektif SBAR terhadap Efektivitas Pelaksanaan Timbang Terima Pasien di Ruang Griyatama RSUD Tabanan.” *Jurnal Skala Husada: The Journal of Health* 15, no. 1 (2018).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suryani, S., and K. Kusnanto. “Peran Perawat dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat.” *Jurnal Keperawatan Indonesia* 22, no. 1 (2019): 45–52.

- Susanti, R., et al. “Pengaruh Komunikasi Perawat dalam Proses Serah Terima terhadap Keselamatan Pasien.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 15, no. 3 (2020): 198–210.
- Wenas, W. F., J. A. Rorong, and F. Wowiling. “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon.” *Dharma Medika* 3, no. 2 (2022): 45–50.
- Yuliana, R. “Iklim Komunikasi dalam Organisasi Kesehatan: Studi di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Graha Medika.” *Jurnal Ilmu Komunikasi Terapan* 5, no. 2 (2021): 134–140.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A