

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PELAYANAN DI KLINIK DAN PETSHOP FAN VET
PETCARE**

**(Studi pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur
Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pengampu : Dr.Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.



Disusun oleh:

Intan Nurfadilah

202010040311200

ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

TAHUN 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Intan Nurfadilah
NIM : 202010040311200
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Pelayanan Kepada Klien (Studi Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur)

Disetujui,
Pembimbing

(Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.)

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus I
Jl. Bawendang 1 Malang Jawa Timur
P : +62 341 551 293 (Hunting)
F : +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bawendang Sidayu No. 168 Malang, Jawa Timur
P : +62 341 551 140 (Hunting)
F : +62 341 562 680

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
P : +62 341 464 319 (Hunting)
F : +62 341 463 435
E : webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PELAYANAN DI KLINIK DAN PESHOP
FAN VET PETCARE**
(Studi Pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional
Prosedur Komunikasi di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom
Gresik Jawa Timur)

Diajukan Oleh :

INTAN NURFADILAH
202010040311200

Telah disetujui
Rabu / 10 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.

Wakil Dekan I



Nasrullah, M.Si.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Intan Nurfadilah
202010040311200

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi
Rabu, 10 Juli 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Arum Martikasari, M.Med.Kom (
2. Rahmania Santoso, M.I.Kom (
3. Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si (



Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin, S.P., M.Hub.Int.

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :



Nama : Intan Nurfadilah

NIM : 202010040311200



Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

POLA KOMUNIKASI DOKTER HEWAN DAN PARAMEDIS DALAM PELAYANAN KEPADA KLIEN (Studi Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur)

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Juni 2024

Yang Menyatakan:


METERAI TEMPEL
3CB90ALX239962040
INTAN NURFADILAH



Kampus I
Jl. Randeang I Malang, Jawa Timur
P : +62 341 551 253 (Pusat)
F : +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Randeang Selatan No 168 Malang, Jawa Timur
P : +62 341 551 149 (Pusat)
F : +62 341 582 619

Kampus III
Jl. Raya Togemas No 240 Malang, Jawa Timur
P : +62 341 464 318 (Pusat)
F : +62 341 493 433
E : webmaster@umm.ac.id

HASIL CEK PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : Intan Nurfaatihah

NIM : 202010040311200

Hasil Plagiasi : $\frac{24}{6}$ $\frac{25}{6}$

BAB I	20			
BAB II	20			
BAB III	21	6		

$\frac{24}{6}$ $\frac{25}{6}$

BAB IV	2			
BAB V	31	3		
BAB VI				

Malang, 24 Juni 2024



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

M. Dasuki



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT maha pengasih dan maha penyayang, serta shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, penulis mengucapkan puji syukur atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpahkan kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“IMPLEMENTASI KOMUNIKASI PELAYANAN DI KLINIK DAN PESHOP FAN VET PETCARE (Studi pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur)”

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di tingkat Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi ini merupakan hasil kerja keras, dedikasi, dan bimbingan dari berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Keluarga:** Terima kasih atas doa, dukungan, dan cinta kasih ibu dan ayah yang tidak pernah surut dalam membimbing penulis hingga mencapai tahap ini. Terkhusus kepada kedua orang tua saya ibu dan ayah yang telah memberikan banyak doa dan usaha dalam kelancaran putrinya mengerjakan skripsi.
2. **Dosen Pembimbing penulis :** Terima kasih kepada Dr.Dra. Frida Kusumastuti, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. **Dosen-dosen Prodi Ilmu Komunika Universitas Muhammadiyah Malang** Terima kasih telah memberi wawasan dan pengetahuan terkait dengan kelancaran pengerjaan skripsi penulis.
4. **Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare:** Terimakasih kepada seluruh paramedis dan dokter yang telah mengizinkan saya untuk bekerjasama menjadikan Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare menjadi Objek Penelitian saya, terkhusus pemilik Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik yang telah menyambut saya dengan sangat hangat dan

memberikan arahan informasi yang baik mengenai Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare sehingga saya dapat mengerjakan tugas akhir ini dengan baik dan informatif.

5. **Kepada penulis :** Terimakasih telah berjuang dan terus semangat hingga detik ini

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada umum dan praktisi Kesehatan yang berhubungan dengan hewan tentang pelayanan yang baik kepada klien serta bisa menjadi ide komunikasi yang baik dalam bisnis veterinary.. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI	v
SURAT KETERANGAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI	vii
HASIL CEK PLAGIASI	viii
BERITA ACARA SEMINAR HASIL	ix
DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL	x
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
LANDASAN TEORI	6
A. Kajian Teoritis	6
B. Literatur Review	9
1. Standar Operasioanl Prosedur (SOP)	9
2. Komunikasi Standar Operasional Prosedur	9
3. Dokter hewan dan Paramedis	9
4. Pelayanan Komunikasi Kesehatan	12
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
A. Pendekatan Penelitian	16
B. Tipe Penelitian	17
C. Metode Penelitian	17
D. Tempat dan Waktu Penelitian	18
E. Sumber Data	18

F. Subjek Penelitian	20
G. Teknik Pengumpulan Data	21
1. Wawancara	21
a. Wawancara Secara Langsung (Face To Face Interview)	21
H. Teknik Analisis Data.....	23
I. Uji Keabsahan Data.....	25
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian	26
5) Analisis Efektifitas Standar Operasional Prosedur Komunikasi sebagai Standar Komunikasi Pelayanan Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare	48
6) Hubungan Standar Operasional Prosedur Komunikasi dengan Teori Kesopanan.....	55
BAB V.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. KESIMPULAN	57
B. SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
DRAFT PERTANYAAN.....	62
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel II - 1 Kajian Teoritis	6
Tabel IV - 1 Pengetahuan Subjek tentang SOP dan Standart Komunikasi Fan Vet Petcare.....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel IV - 2 Pengalaman Subjek dalam Komunikasi Pelayanan	47
Tabel IV - 3 Kesimpulan Observasi Subjek Penelitian.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar IV - 1 SOP Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare.....	33
Gambar IV - 2 Budaya 7s Non S Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare.....	34



DAFTAR PUSTAKA

- AM Afrilia, A. A. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. PP Rumah.
- Arthur M, S. (1958). Communication Between the Doctor and The Cancer Patient. *The Flagship Journal of The American Cancer Society*.
- Baylund, C, L. Peterson, E, B. Kameron, K, A. . (2011). *Panduan praktisi teori komunikasi interpersonal: Tinjauan dan eksplorasi teori-teori yang dipilih*. PMC. National Library of Medicine.
- Birch, K. J., & Hinchcliff, K. W. (2017). *The veterinary team handbook of communication skills*. John Wiley & Sons.
- Coe JB, Adams CL, B. B. (2007). *A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care*. 15;231(10):1510-8. doi: 10.2460/javma.231.10.1510. PMID: 18020992. J Am Vet Med Assoc.
- Constable, P. D., Hinchcliff, K. W., & Done, S. H. (2017). *Veterinary Medicine: A textbook of the diseases of cattle, horses, sheep, pigs, and goats*. (11th ed.). Elsevier Health Sciences.
- Cote, E., Constable, P. B., & Hinchcliff, K. W. (2014). *Veterinary Clinical Advisor: Dogs and Cats*. Elsevier Health Sciences.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dainton, Marianne. Zelle, E. D. (2022). *Applying Communication Theory Of Professional Life*. Sage Publication.
- Dasarja, L. B. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Praya Kabupaten Lombok Tengah. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 4(3), 1756–1770.
- David R.Smith DVM, PhD, Patricia S.Gaunt, P. J. (2019). *The American Veterinary Medical Association (AVMA'S) Definitions Of Antimicrobial Uses for Prevention, Control and Treatment of Disease*.
- Dewi, R, Prima. Hidayah, N, S. (2019). *Resume "Studi Kasus" Metode Penelitian Kualitatif*. Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri "Stain" sorong.
- Fadli, R, M. (2021). *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*. Universitas Negeri Yogyakarta Indonesia.
- Fauzan. Ati, S. (2018). *Analisis Pemanfaatan Aplikasi iPusnas Berbasis Android di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Universitas Diponegoro.

- H.S., N. (2011). Komunikasi Kesehatan: Perlunya Multidisipliner Dalam Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi. UINSA*.
- Huda, N. Asmara, Y. Supriyadi, M. (2023). Analisis Kesulitan Dalam Pembelajaran Bola Voli Anak Tunarungu Kelas IV Di Sekolah Luar Biasa Negeri Lubuklinggau. *Universitas PGRI Silampari Lubuklinggau* (Vol. 3, Issue 2).
- Hunter, B., & Ethan, D. (2017). Effective Healthcare Delivery and Communication: A Veterinary Perspective. *Veterinary Practitioners' Publishing Co.*
- JKH, P. (2020). An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice. (Vol. 16, Issue 1). *BMC Vet Res*.
- Kurtz, S., Silverman, J., & Draper, J. (2018). Effective Communication in Healthcare (3rd ed.). *CRC Press*.
- Labovitz, G. H., & Rosansky, V. M. (1997). The Power of Alignment: How Great Companies Stay Centered and Accomplish Extraordinary Things. *Wiley*.
- Liansyah, M, T. (2015). Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Kedokteran Syiah Kual*, 15(2), 120–124.
- Merriam, S. B., & Merriam, S. B. (2014). Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation. *Jossey-Bass*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). *SAGE Publications*.
- Norkus, C. L. (2012). Veterinary Technician's Manual for Small Animal Emergency and Critical Care. *John Wiley & Sons*.
- Nugroho, A, W. (2009). *Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta)*. UNS (Sebelas Maret University).
- Octavia, A. (2020). Studi Tentang Kelompok Belajar Usaha Amplang Pada Rumah Produksi Usaha Anda Jaya Samarinda. *Universitas Mulawarman. Jurnal CSR, Pendidikan, Pe, Berdayaan Masyarakat*, 1(1), 29–43.
- Rachmawati, I, N.-. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Volume. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Rakhmawati, Y. (2019). *Komunikasi Antarpribadi Konsep dan Kajian Empiris*. Komunikasi Trunojoyo.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2011). Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data (3rd ed.). *SAGE Publications*.
- Sara T, Anne Schnepf, Kleinsorgen C, Henrik D, Johannes H, Campe A, H.-P. I. (2021). Communication and animal observation in livestock farming—Pilot study of a teaching project in veterinary education. *GMS J Med Educ*. 2021 Mar 15;38(3):Doc61. Doi: 10.3205/zma001457. PMID: 33824897; PMCID: PMC7994864.

- Schein, E. H. (2010). 2010 Organizational Culture and Leadership (4th ed.). Jossey-Bass. *Jossey-Bass*.
- Silvani Lawasi, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. No 1. Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Suci, L. (2017). *Pola Komunikasi Komunitas Book For Mountain (BFM) Sebagai Komunitas Relawan Dalam Upaya Membantu Dan Membantu Pendidikan Anak Di Daerah Pelosok Indonesia*. Universitas Islam Indonesia. MIRE.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (6th ed.). Bandung: Alfabeta.
- TY - JOUR AU - Saleh, Gunawan AU - David Hendra, M. P. (2019). PENGARUH KOMUNIKASI DOKTER TERHADAP KESEMBUHAN PASIEN RAWAT JALAN. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi ER*.
- Zellatifany, M, Cut. Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. In *Jurnal Diakom* (Vol. 1, Issue 2). 2 Puslitbang Aptika dan IKP Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Zurzaq, Z. Alim, A, Zulfa Mufida. Umami, H, F. N. (2020). *Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Geometri Terintegrasi Kesilaman. Presiding Konferensi Integrasi Interkoneksi Islam Dan Sains* (Vol. 2).