



Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

ABSTRAKSI

Diah Puji Rahayu
44212110139

Komunikasi Antar Pribadi Dokter Dengan Pasien Dalam Membangun Reputasi Tenaga Medis

Jumlah halaman : vii + 143 halaman + 48 lampiran

Bibliografi : 38 acuan, Tahun 2006 – 2011

Penelitian ini mengkaji tentang komunikasi interpersonal, fokus kepada komunikasi antar pribadi dokter dengan pasien dalam membangun reputasi tenaga medis. Dilatarbelakangi karena permasalahan komunikasi yang sering terjadi kesalahpahaman pengertian dari dokter dan pasien di Indonesia, dimana dampaknya sangat buruk terhadap kepercayaan masyarakat dengan pelayanan kesehatan di Indonesia yang pada akhirnya mengacu pada komponen pembentukan reputasi tenaga medis secara keseluruhan. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui dan memahami lebih dalam komunikasi antar pribadi dokter dan pasien. Dengan menggunakan *Communication Interpersonal Theory* dan *Reputation Management Theory*

.Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Fokus penelitian pada komunikasi antar pribadi dengan reputasi yang mengacu pada reputasi personal dokter sebagai tenaga medis. Informan yang menjadi sumber penelitian adalah 5 orang dokter dari RSUP Dr Cipto Mangunkusumo poli kulit dan kelamin, 3 dokter PPDS dan 2 dokter spesialis kulit dan kelamin. Untuk mengimbangi informan diambil dari 5 orang pasien yang ditangani oleh dokter. Pengambilan data dilakukan dengan interview mendalam.

Hasil penelitian : Komunikasi antarpribadi dokter dan pasien bersifat *The Unbalanced Split Pattern*, dokter lebih aktif agar pasien mau terbuka sedangkan pola komunikasi yang terbentuk ada tiga pola yaitu *Activity-Passivity Relation*, *Guidance Cooperation*, *Mutual Participation Relation* dimana pola komunikasi dalam konteks *interpersonal* yang ideal adalah *Mutual Participation Relation* yakni kedua pihak aktif dalam komunikasi antar pribadi dimana emosi psikologis yang ditunjukkan dokter, empati, peduli, perhatian berperan penting dalam memotivasi pasien dan segera simetrical akan membentuk reputasi positif pasca pengobatan kepada dokter. Komunikasi antar pribadi yang terjalin antara dokter-pasien sampai pada tahap keterlibatan, keakraban dan sampai pengikatan apabila pasien percaya, mengerti dan merasa dipedulikan pasien akan tersugesti dengan personal dokter tersebut dan loyal untuk berobat kembali kepada dokter tersebut, disinilah reputasi positif sudah terbentuk. Kesimpulan dari penelitian ini komunikasi antar pribadi yang dibangun dokter merupakan strategi dalam membentuk opini positif pasien serta reputasi dan kredibilitas personal dokter.