



**KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DOKTER DENGAN PASIEN  
DALAM MEMBANGUN REPUTASI TENAGA MEDIS**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
(S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Disusun Oleh:  
**DIAH PUJI RAHAYU**

44212110139

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2014**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DOKTER  
DENGAN PASIEN DALAM MEMBANGUN  
REPUTASI TENAGA MEDIS**

Nama : Diah Puji Rahayu

NIM : 44212110139

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Februari 2014

Mengetahui,

Pembimbing

( Irmulan Sati, SH.,M.Si. )



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DOKTER  
DENGAN PASIEN DALAM MEMBANGUN  
REPUTASI TENAGA MEDIS**

Nama : Diah Puji Rahayu

NIM : 44212110139


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS Jakarta, 22 Februari 2014

Ketua Sidang,

Diah Wardhani, M.Si

(  )

Penguji Ahli,

Judhie Setiawan, M.Si

(  )

Pembimbing,

Irmulan Sati, SH.M.Si

(  )



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DOKTER  
DENGAN PASIEN DALAM MEMBANGUN  
REPUTASI TENAGA MEDIS**

Nama : Diah Puji Rahayu

NIM : 44212110139

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS Jakarta, 7 Maret 2014

Disetujui dan diterima oleh :  
Dosen Pembimbing

**Irmulan Sati, SH.M.Si**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

**Dr Agustina Zubair, M.Si**

Ketua Bidang Studi Public Relations

**Suryaning Hayati, S.E.,M.M**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Outline Skripsi dengan judul: **"Komunikasi Antar Pribadi Dokter Dengan Pasien Dalam Membangun Reputasi Tenaga Medis"**.

Outline Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Irmulan Sati, SH.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan membagi ilmu-ilmunya dengan terbuka, memberikan bimbingan, saran dan motivasi tanpa lelah kepada penulis selama penyusunan skripsi.
2. Dr Agustina Zubair,M.Si.,selaku Dekan FIKOM Universitas Mercu Buana, terima kasih atas kesempatan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah ke jenjang strata 1 Komunikasi.
3. Suyaning Hayati,SE.,MM.,selaku Ketua Program Studi S1 Public Relations FIKOM Universitas Mercubuana Kelas Karyawan yang telah memberikan pengarahan serta selalu memberikan kebijakan kurikulum terbaiknya untuk kemajuan materi selama perkuliahan di Mercu Buana.
4. Para dosen FIKOM tercinta yang mengampu mata kuliah selama penulis menimba ilmu di Universitas Mercu Buana dengan bekal ilmu yang diberikan, didikan, serta bimbingannya selama ini. *Thank you very much.*

5. Dr Sandra, SpKK , Dr Adhimukti T Sampurna, SpKK , dr Jimmi Chandra, SpKK dan Pak Ubay sebagai penanggungjawab perijinan penelitian dan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh data serta informan secara terbuka.
6. Kedua orang tuaku, Ayah dan Ibu yang tanpa lelah mendoakan putri tercintanya agar diberi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini, selalu memberi dukungan moril yang tidak terganti, nasihat serta bimbingannya selama penyusunan skripsi dan telah menjadi pendengar setia ”curcol” ku selama ini.
7. Adik-adikku tersayang, Bagus dan Galih yang selalu menghantui lewat whatsapp dan line-nya dengan menanyakan kapan lulus, kapan wisuda-nya, terima kasih karena cukup memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat PKK Mercu Buana angkatan 2012 yang setia menemani saat sulit, senang dan canda tawa dan masukannya yang membuat penulis semakin giat dan rajin ke kampus untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil demi terselesaikannya Skripsi ini.

Tidak ada sesuatu pun yang dapat penulis berikan sebagai imbalan kecuali untaian doa, “Semoga amal baik yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT”. Akhirnya penulis berharap semoga Outline Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Kegunaan Penelitian .....	13
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	13
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Komunikasi.....	15
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	15
2.1.2. Proses Komunikasi.....	18
2.1.3. Fungsi Komunikasi.....	23
2.1.4. Hambatan Komunikasi. ....	25
2.2. Komunikasi Antar Pribadi .....	27
2.2.1. Definisi Komunikasi Antar pribadi.....	27
2.2.2. Ciri-Ciri Komunikasi Antar Pribadi .....	30

2.2.3.	Tujuan Komunikasi Antar Pribadi .....	31
2.2.4.	Proses Hubungan Komunikasi Antar Pribadi.....	33
2.2.5.	Perkembangan Pola Hubungan Komunikasi Antar Pribadi Dokter dan Pasien .....	38
2.3.	Reputasi.....	42
2.3.1.	Definisi Reputasi.....	42
2.3.2.	Reputasi Personal.....	43
2.3.3.	Hubungan Persepsi – Citra – Reputasi – Nilai dengan Komunikasi Efektif .....	43

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian.....	51
3.2.	Metode Penelitian.....	52
3.3.	Nara Sumber .....	54
3.4.	Definisi Konsep .....	56
3.5.	Fokus Penelitian .....	58
3.6.	Tekhnik Pengumpulan Data.....	62
3.6.1	Data Primer.....	62
3.6.2	Data Sekunder.....	63
3.7.	Tekhnik Analisis Data.....	64
3.8.	Tekhnik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	67

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum RSUP Dr Cipto Mangunkusumo .....	70
4.1.1.	Sejarah RSUP Dr Cipto Mangunkusumo .....	70
4.1.2.	Visi dan Misi RSUP Dr Cipto Mangunkusumo.....	73
4.1.3.	Divisi Humas RSUP Dr Cipto Mangunkusumo .....	74



4.1.3.1. Visi dan Misi Divisi Humas RSUP Dr Cipto Mangunkusumo .....	76
4.1.3.2. Struktur Organisasi Divisi Humas RSUP Dr Cipto Mangunkusumo Periode 2013/2014..	77
4.1.3.3. Tugas dan Fungsi Divisi Humas RSUP Dr Cipto Mangunkusumo .....	78
4.1.4. Sekilas Departemen Kulit dan Kelamin RSUP Dr Cipto Mangunkusumo .....	79
4.1.4.1. Pelayanan Departemen Kulit dan Kelamin.....	79
4.1.4.2. Divisi dan Tenaga Dokter .....	80
4.2. Hasil Penelitian.....	80
4.3. Pembahasan.....	125
4.3.1. Pengalaman Informan dalam Berinteraksi dalam Konteks Komunikasi Antar Pribadi .....	125
4.3.2. Opini Pasien terhadap Kompetensi Dokter Ditinjau dari Komunikasi Interpersonal Efektif.....	130
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB V KESIMPULAN	
5.1. Kesimpulan .....	140
5.2. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....	144
Lampiran	
1. Pedoman Wawancara	
2. Transkrip Wawancara	
3. Lembar Hasil Perbaikan Skripsi	
4. Surat Ijin Penelitian	
5. Surat Keterangan Penelitian	
6. Curriculum Vitae	