



UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Judul : Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter Dengan Pasien Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

Nama : Bertha Komala Sinambela

NIM : 55206110057

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Marketing Communication

Tanggal : 20 Januari 2009

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andy Corry, M.Si

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter Dengan Pasien Rawat Jalan Untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

Nama : Bertha Komala Sinambela

NIM : 55206110057

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Marketing Communication

Tanggal : 20 Januari 2009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Januari 2009

1. Ketua Sidang
Heri Budianto, S.Sos, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli
Dr. Umaimah Wahid, M.Si (.....)
3. Pembimbing Tesis I
Dr. Andy Corry, M.Si (.....)
4. Pembimbing Tesis II
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si (.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter Dengan Pasien Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

Nama : Bertha Komala Sinambela

NIM : 55206110057

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Marketing Communication

Tanggal : 20 Januari 2009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 20 Januari 2009

1. Ketua Sidang
Heri Budianto, S.Sos, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli
Dr. Umaimah Wahid, M.Si (.....)
3. Pembimbing Tesis I
Dr. Andy Corry, M.Si (.....)
4. Pembimbing Tesis II
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si (.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PENGESAHAN TESIS

Judul : Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter Dengan Pasien Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

Nama : Bertha Komala Sinambela

NIM : 55206110057

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Marketing Communication

Tanggal : 20 Januari 2009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Umaimah Wahid, M.Si

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andy Corry, M.Si

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PERNYATAAN

Judul : Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter Dengan Pasien Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

Nama : Bertha Komala Sinambela

NIM : 55206110057

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Marketing Communication

Tanggal : 20 Januari 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Januari 2009

Bertha Komala Sinambela



MERCU BUANA UNIVERSITY
FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCE
POST GRADUATE PROGRAM OF COMMUNICATION
SCIENCE

Nama : Bertha Komala Sinambela
NIM : 55206110057
: *Effectiveness communications between person doctor and patient to improve the satisfaction of patient at Yadika hospital, Pondok Bambu of East Jakarta*
Bibliografi : 102 pages, 4 figures + attachment + 30 references (1989 – 2007)

ABSTRACT

This research is focussed to know how the communications effectiveness between person patient and doctor in course of medication and healing of disease. With method qualitative, this research try to study the communications between person and doctor relation's among patient

This research in Yadika hospital, Pondok Bambu of East Jakarta to know the relation between doctor and patient in medication by using communications between person. Technique data collecting by circumstantial interview.

Based on research we can see that patient and doctor communications is very important. This thing is very needed in each every life aspect, for medical or public especially for the process of medication and healing of disease. With communications between patient and doctor will barer in giving information about their problem of health, because in communications between person there's only patient and doctor. The empathy doctor's will quicken patient recovering process. The positive attitude and support from doctor will motivating patient recovering, and also make the equivalence attitude between patient and doctor to have good relation

The conclusion of this research is communicating effectively is not build on short moment, but need process so it means that require to have some training to improving the quality of communications for doctor and hospital officer. The activity of Yadika hospital in Pondok Bambu of East Jakarta is require to improve their services to get the satisfaction of patient.



UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

Nama : Bertha Komala Sinambela
NIM : 55206110057
: Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter Dengan Pasien Rawat Jalan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur.
Bibliografi : 102 halaman, 4 gambar + lampiran 30 buku (1989 – 2007)

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi antarpribadi dokter dan pasien dalam proses pengobatan dan penyembuhan penyakit. Dengan metode kualitatif, penelitian ini mencoba membahas pentingnya komunikasi antarpribadi dan bentuk-bentuk hubungan dokter dan pasien.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur. Dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dokter dan pasien dalam proses pengobatan dengan menggunakan komunikasi antarpribadi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara mendalam.

Berdasarkan penelitian dapat diketahui dokter maupun pasien sadar bahwa komunikasi antarpribadi merupakan hal yang sangat diperlukan dalam setiap aspek kehidupan, baik dikalangan medis maupun dikalangan umum terutama untuk proses pengobatan dan penyembuhan penyakit. Dengan komunikasi antarpribadi pasien maupun dokter akan lebih terbuka dalam memberikan informasi mengenai masalah kesehatan, karena dalam komunikasi antarpribadi hanya ada dokter dan pasien. Empati yang diberikan oleh dokter akan mempercepat proses penyembuhan. Sikap positif dan sikap mendukung yang diberikan oleh dokter untuk memotivasi kesembuhan pasien, serta sikap kesetaraan antara dokter akan terjalin hubungan yang baik.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah dalam berkomunikasi secara efektif tidak dapat dilakukan secara mendadak, perlu melakukan suatu pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas komunikasi baik yang dilakukan oleh dokter maupun petugas rumah sakit. Kegiatan pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan demi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah menuntun dan memberikan kekuatan serta rahmat-Nya kepada peneliti. Pada saat penulisan tesis ini, melalui pembimbing, rekan-rekan sekerja dan seangkatan yang membantu peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan tesis ini sebagai berikut:

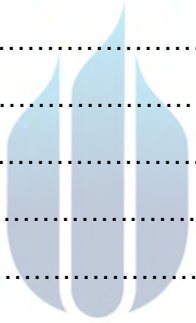
1. Bapak Dr. Andy Corry, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, atas segala arahan dan masukannya dalam membimbing dan membantu peneliti menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, atas segala arahan dan masukannya dalam membimbing dan membantu peneliti menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Dr. Umaimah Wahid, M.Si, selaku Penguji Ahli dalam sidang tesis yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya.
4. Bapak Heri Budianto, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya.
5. Dr. Yusuf Hamdan, selaku pembahas dalam seminar usulan proposal tesis, yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berguna untuk kelengkapan tesis.
6. Para informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti dalam penulisan tesis ini.

7. Dr. Yansen Sitorus, selaku Direktur Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu, Bapak Yadi, dan Ibu Tetty Sinaga atas ketersediaan data-data sekunder yang diberikan untuk melengkapi penulisan tesis ini.
8. Bapak Drs. Rudi P. Sitompul, MA dan Bapak Berlin P. Sitorus, S.Kom, M.Kom secara pribadi peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan moril dan materil dan dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan Program S2 ini.
9. Keluarga tercinta: emak tersayang, terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang dan doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untuk peneliti. Bapak tercinta (alm), akan selalu peneliti ingat nasehatmu meskipun Bapak telah meninggalkan kami untuk selamanya. Kepada adik-adikku tersayang (Sihar, Tiur, dan Eka Rushanty) dan keponakan tercinta (Dhika, Mutiara, Ferdi, dan Ferza) yang selalu mendoakan peneliti serta yang selalu memberikan semangat.

Akhir kata peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini pastilah masih jauh dari sempurna. Semoga dilain waktu dan kesempatan peneliti dapat menyempurnakan hasil penelitian untuk memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada program studi ilmu komunikasi. Dan untuk semua bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

DAFTAR ISI

Halaman

Lembar Persetujuan Sidang Tesis	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Tesis	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Tesis	iii
Pengesahan Tesis	iv
Lembar Pernyataan	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Singkatan	xiv
Daftar Lampiran	xv
	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Penelitian	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian	10
1.4.2.1 Secara Akademis	10
1.4.2.2 Secara Praktis	10

BAB II	KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1	Kajian Pustaka	11
2.1.1	Komunikasi Antarpribadi	13
2.1.2	Komunikasi Kesehatan	24
2.1.3	Komunikasi Dokter – Pasien	26
2.1.4	Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dari Sudut Pandang Humanistik	29
2.1.5	Hubungan Dokter dan Pasien	33
2.1.6	Pemberian Informasi/ <i>Informed Consent</i>	36
2.1.7	Kepuasan Pasien	41
2.2	Kerangka Pemikiran	46
2.3	Hipotesis Kerja	46
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1	Sifat Penelitian	48
3.2	Metode Penelitian	50
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.3.1	Data Primer	50
3.3.2	Data Sekunder	51
3.3.3	Nara Sumber	51
3.3.4	Fokus Penelitian	52
3.3.5	Langkah-Langkah Penelitian	52
3.3.6	Analisis Data	57
3.3.7	Keabsahan Data	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.2	Struktur Organisasi	66
4.3	Biodata Informan	73

4.4	Sehat dan Sakit	76
4.5	Hasil Penelitian	80
4.5.1	Pentingnya Komunikasi Antarpribadi dalam Pengobatan dan Penyembuhan Penyakit	80
4.5.2	Keluhan Penyakit yang Disampaikan	83
4.5.3	Perbedaan Komunikasi Pasien Laki-Laki dan Perempuan	84
4.5.4	Penyampaian Informasi	84
4.5.5	Bentuk-Bentuk Hubungan Komunikasi Antar- pribadi	86
4.5.5.1	Mendengarkan	86
4.5.5.2	Keterbukaan (<i>Openness</i>)	89
4.5.5.3	Empati (<i>Empathy</i>).....	90
4.5.5.4	Sikap Positif (<i>Positiveness</i>)	92
4.5.5.5	Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>).....	92
4.5.5.6	Kesetaraan (<i>Equality</i>)	94
4.6.	Pembahasan	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1	Kesimpulan	102
5.2	Saran-Saran	103
5.2.1	Saran Akademis	104
5.2.2	Saran Praktis	104

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
CURRICULUM VITAE

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Komunikasi Dokter – Pasien	29
2. Efektivitas Komunikasi Antarpribadi	32
3. Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Dokter dan Pasien (Humanistik) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien	46
4. Bagan Proses Komunikasi Antarpribadi Dokter dan Pasien	96



DAFTAR LAMPIRAN

1. Curriculum Vitae
2. Pedoman Wawancara
3. Matrik Hasil Wawancara
4. Surat Ijin Penelitian



DAFTAR SINGKATAN

A = Ahmad

Nv = Nova

N = Nina

Mry = Maryati



Lampiran: 1

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Dokter	Untuk Pasien
<ol style="list-style-type: none">1. Kesehatan Arti Sehat dan Sakit2. Komunikasi dengan Pasien<ol style="list-style-type: none">a. Pentingnya Komunikasi Antarpribadib. Keluhan pertama pasien informasikanc. Perbedaan dalam berkomunikasi pasien laki-laki dan perempuand. Informasi mengenai penyakit pasien diberitahukan langsung atau tidak3. Bentuk-Bentuk Hubungan Komunikasi Antarpribadi<ol style="list-style-type: none">a. Pentingnya mendengarkanb. Pentingnya openness, empathy, positiveness, supportiveness, dan equality	<ol style="list-style-type: none">1. Kesehatan Arti Sehat dan Sakit2. Komunikasi dengan Pasien<ol style="list-style-type: none">a. Pentingnya Komunikasi Antarpribadib. Keluhan pertama informasikanc. Informasi mengenai penyakit pasien diberitahukan langsung atau tidak3. Bentuk-Bentuk Hubungan Komunikasi Antarpribadi<ol style="list-style-type: none">a. Pentingnya mendengarkanb. Pentingnya openness, empathy, positiveness, supportiveness, dan equality

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran: 2

Pertanyaan Untuk Dokter

1. Kesehatan
 - a. Menurut dokter apa arti sehat?
 - b. Menurut dokter apa arti sakit?
2. Komunikasi dengan Pasien
 - a. Menurut dokter apakah komunikasi antarpribadi itu penting?
 - b. Keluhan apa yang pertama pasien informasikan pada dokter?
 - c. Apakah ada perbedaan dalam berkomunikasi dengan pasien laki-laki dan pasien perempuan?
 - d. Apakah informasi tentang penyakit yang diderita pasien diberitahukan secara langsung atau tidak? Jika secara langsung bagaimana penyampaiannya dan jika tidak melalui siapa informasi tersebut disampaikan?
3. Bentuk-Bentuk Hubungan Komunikasi Antarpribadi
 - a. Apakah menurut dokter mendengarkan pasien itu penting?
 - b. Apakah menurut dokter openness, empathy, positiveness, supportiveness, dan equality itu penting?

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lampiran: 3

Pertanyaan Untuk Pasien

1. Kesehatan
 - a. Menurut anda apa arti sehat?
 - b. Menurut anda apa arti sakit?
2. Komunikasi dengan Pasien
 - a. Menurut anda apakah komunikasi antarpribadi itu penting?
 - b. Apa keluhan yang anda informasikan pada dokter?
 - c. Apakah informasi tentang penyakit yang anda derita diberitahukan secara langsung atau tidak oleh dokter?
3. Bentuk-Bentuk Hubungan Komunikasi Antarpribadi
 - a. Apakah menurut anda mendengarkan pasien itu penting?
 - b. Apakah menurut anda openness, empathy, positiveness, supportiveness, dan equality itu penting?





UNIVERSITAS
MERCU BUANA