



**Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter**  
**Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker**  
**(Studi Kasus Pada Pasien Kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)**



**55216120068**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**2020**



## **Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter**

**Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker**

**(Studi Kasus Pada Pasien Kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
OLEH  
HASANAH SURYANI UTAMI  
**55216120068**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Hasanah Suryani Utami  
NIM : 55216120068  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*  
Judul : Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter  
Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker  
(Studi kasus pada pasien kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, 2 Maret 2020

Pembimbing

(Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter  
Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker.  
(Studi Kasus Pada Pasien Kanker di Kota Jambi Tahun 2019)

Nama : Hasanah Suryani Utami

NIM : 552161.20068

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Corporate Marketing Communication

Tanggal : Maret 2020

Mengetahui,

Ketua Sidang:

Dr. Henni Gusfa, M.Si

(.....)

Pengaji Ahli:

Dr. Rosinawaty Hilderiali P.,Ssos.,M.T.,CPR.,CICS.

(.....)

Pembimbing Utama:

Dr. Leila Mona Ganiein, M.Si

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter  
Dalam Menyajikan Berita Buruk Diagnosis Kanker.  
(Studi Kasus Pada Pasien Kanker di Kota Janibi Tahun 2019)

Nama : Hasanah Suryani Utami

NIM : 55216120068

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*

Tanggal : Maret 2020

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Mengetaliui,

I(etua Sidang:

Dr. Henni Gusfa, M.Si

  
(.....)

Penguji Ahli:

Dr. Rosinawaty Hilderiali P.,Ssos.,M.T.,CPR.,CICS.

  
(.....)

Penulis Utama:

Dr. Leila Mona Ganiein, M.Si

  
(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MERCU BUANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

### LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter  
Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker.  
(Studi Kasus Pada Pasien kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)

Nama : Hasanah Suryani Utami

NIM : 55216120068

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*

Tanggal : 2 Maret 2020

Pembimbing

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

## **SURAT PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

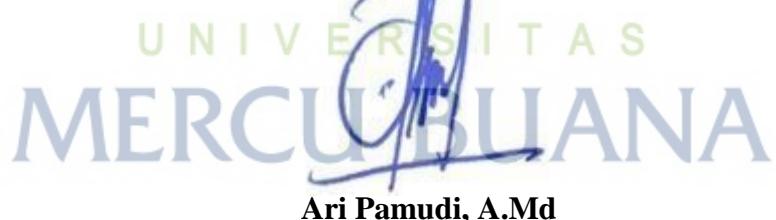
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : **Hasanah Suryani Utami**  
Nim : **55216120068**  
Program Studi : **Magister ilmu Komunikasi**

Dengan judul "Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker (Studi kasus Pada Pasien Kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)

Telah dilakukan pengecekan Similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 17 Maret 2020 didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

**Jakarta, 17 Maret 2020**  
Administrator Turnitin





**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan yang sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter  
Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker. (Studi Kasus Pada Pasien kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)

Nama : Hasanah Suryani Utami

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 2 Maret 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya sendiri dengan bimbingan dengan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan ketua Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

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

Jakarta, 2 Maret 2020



(Hasanah Suryani Utami)

## PATIENTS' EXPECTATIONS ON HOW DOCTORS DELIVER BAD NEWS

Hasanah Suryani Utami, Leila Mona Ganiem

Magister Ilmu Komunikasi, Program Pasca Sarjana, Universitas Mercu Buana.  
Jl. Meruya Selatan No.1, RT.4/RW.1, Meruya Sel., Kec. Kembangan, Kota  
Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

[anadr.hasanah@yahoo.com](mailto:anadr.hasanah@yahoo.com), [leila.mona@mercubuana.ac.id](mailto:leila.mona@mercubuana.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The community's ratings of the medical profession is very dependent on their experience with their personal doctors (DiMatteo in Ganiem, 2018). This challenging interaction could caused problems because of the differences in expectations, perceptions and or communication between patients and doctors (Hardavella et al., 2017). Conceptually, communication consists of a dimension of content and relationships (Littlejohn & Foss, 2018). In the process of delivering bad news to patients, the doctors have a six steps guide known as the SPIKES concept (Baile, 2000). According to Balint (1964) the patient's expectations about how doctors communicate to them are important to study. The purpose of this study is to find out the opinions of patients regarding the way doctors deliver bad news and the patient's expectations regarding the way doctors deliver bad news, especially cancer. This qualitative study was conducted by interviewing 8 female patients who had been diagnosed with breast cancer who visited a specialist oncologist in Jambi. In addition to the interviews, the data were also collected by observation. As a result, doctors do not optimize the SPIKES stage, especially at the Perception stage, which is the stage that explores the patient's understanding of the disease and at the invitation stage which detects the extent to which the patient wants to be explained, as well as what delivery method the patient wants. Some patients require a larger dimension of content than the dimensions of the relationship, and vice versa. Regarding the dimensions of content, some patients want a detailed explanation, when the others want an explanation in general. When the doctors lack understanding about patient expectations, patients tend to be disappointed. In conclusion, health services can be optimized by understanding patient expectations in receiving bad news and adjusting it.*

*Keywords:* patient expectations, communication of diagnosis, bad news

**HARAPAN PASIEN PADA CARA KOMUNIKASI DOKTER  
DALAM MENYAMPAIKAN BERITA BURUK DIAGNOSIS KANKER  
(Studi kasus Pada Pasien Kanker Di Kota Jambi Tahun 2019)**

Hasanah Suryani Utami, Leila Mona Ganiem

Magister Ilmu Komunikasi, Program Pasca Sarjana, Universitas Mercu Buana  
Jl. Meruya Selatan No.1, RT.4/RW.1, Meruya Sel., Kec. Kembangan,  
Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta  
[anadr.hasanah@yahoo.com](mailto:anadr.hasanah@yahoo.com), [leila.mona@mercubuana.ac.id](mailto:leila.mona@mercubuana.ac.id)

**ABSTRAK**

Penilaian masyarakat terhadap profesi dokter sangat tergantung pada pengalaman mereka dengan dokter pribadinya (DiMatteo dalam Ganiem, 2018). Interaksi yang penuh tantangan ini dapat menimbulkan masalah karena adanya perbedaan harapan, persepsi dan atau komunikasi antara pasien dengan dokter (Hardavella dkk, 2017). Secara konseptual, komunikasi memiliki dimensi isi dan dimensi hubungan (Littlejohn & Foss, 2018). Dalam menyampaikan kabar buruk pada pasien, dokter memiliki panduan yaitu enam langkah yang dikenal dengan konsep SPIKES (Baile, 2000). Mengingat menurut Balint (1964) dokter itu sendiri adalah obat, maka harapan pasien tentang komunikasi dokter penting untuk diteliti. Tujuan dari penelitian ini pertama, untuk mengetahui pendapat pasien mengenai cara dokter menyampaikan berita buruk; kedua, untuk mengetahui harapan pasien mengenai cara dokter menyampaikan berita buruk khususnya penyakit kanker. Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan mewawancaraai 8 orang pasien wanita yang telah terdiagnosa kanker payudara yang melakukan kunjungan pada dokter spesialis onkologi di Jambi. Hasilnya, Dokter kurang mengoptimalkan tahapan SPIKES terutama pada tahapan Perception, yaitu tahapan yang menggali pemahaman pasien tentang penyakitnya dan pada tahap Invitation yaitu mendeteksi sejauh mana pasien ingin dijelaskan, serta seperti apa cara penyampaian yang diinginkan pasien. Sebagian pasien membutuhkan dimensi isi lebih besar dari pada dimensi hubungan, dan sebaliknya. Terkait dimensi isi, sebagian pasien menginginkan penjelasan detil, sebagian ingin penjelasan secara umum. Ketika dokter kurang memahami harapan pasien, pasien cenderung kecewa. Kesimpulannya, pelayanan kesehatan dapat lebih optimal dengan memahami harapan pasien dalam menerima berita buruk dan menyesuaikannya.

Kata kunci: harapan pasien, komunikasi diagnosis, berita buruk

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucap syukur kepada Allah yang Mahakuasa atas segala rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini dengan judul: Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker (Studi kasus pada pasien kanker Di Kota Jambi Tahun 2019).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini mengkaji tentang Harapan Pasien Pada Cara Komunikasi Dokter Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker (Studi kasus pada pasien kanker Di Kota Jambi Tahun 2019), dengan menggunakan konsep panduan penyampaian berita buruk yaitu panduan SPIKES dengan memperhatikan dimensi komunikasi yaitu dimensi isi dan dimensi hubungan dari teori Interaksional View.

Peneliti menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Leila Mona Ganiem , M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.

2. Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si dan Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku Tim Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Suraya, M.Si selaku penguji pada Seminar Hasil, dan Dr. Henni Gusfa , Dr. Rosmawaty Hilderiah P.,S.Sos.,M.T,CPR.,CICS dan Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si selaku penguji Seminar Akhir, yang membantu peneliti dalam mempertajam penelitian ini sehingga layak untuk dipublikasikan dan disimpan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
3. Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu di Fakultas Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Pascasarjana beserta jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi dan kondisi studi yang kondusif di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh Dosen dan staf administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi yang membantu secara professional sehingga memudahkan proses penulis menyelesaikan karya ini.
6. Keluarga, sahabat, rekan-rekan mahasiswa, dan semua pihak yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan agar studi dan penelitian ini bisa peneliti selesaikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, peneliti terbuka terhadap kritik, saran, dan masukan pada penelitian-penelitian di kemudian hari.

Peneliti persembahkan penelitian ini untuk para pasien dan dokter di Indonesia. Semoga hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih kepada praktisi kedokteran dalam praktik komunikasinya.

Jakarta, 16 Maret 2020

Hasanah Suryani Utami



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Maksud Penelitian .....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1. Manfaat Penelitian .....	10
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Kajian Teori .....	43
2.2.1. Landasan Teori .....	43
2.2.2. Landasan Konseptual.....	46
2.3. Kerangka Pemikiran .....	58

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
3.1	Subjek Penelitian.....	59
3.2	Paradigma Penelitian.....	59
3.3	Metode Penelitian.....	60
3.4	Key Informan .....	61
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	63
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7	Teknik Analisa Data.....	64
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	65
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1.	Gambaran Umum Penelitian .....	67
4.1.1	Gambaran Subjek Penelitian.....	67
4.1.2	Gambaran Objek Penelitian .....	67
4.1.3	Gambaran Penyakit Kanker Sebagai Berita Buruk.....	73
4.1.4	Key Informan Penelitian .....	75
4.2	Hasil Penelitian .....	78
4.2.1	Harapan Pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada tahap awal pertemuan (setting), pada pasien kanker di kota Jambi tahun 2019.....	78
4.2.2	Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menggali pemahaman (perception) pasien tentang berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi 2019.....	81
4.2.3	Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam mengundang (invitation) keingintahuan pasien untuk mendengarkan dan menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi 2019. ....	83
4.2.4	Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam memberikan pengetahuan (knowledge) pada saat menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien	

menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien

kanker di kota Jambi 2019.....	86
4.2.5 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam membantu mengelola emosi pasien pada saat menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019.....	90
4.2.6 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) pada saat berdiskusi menentukan tindakan (strategy & summary) terhadap berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi tahunum 2019.....	94
4.3 Pembahasan.....	97
4.3.1 Harapan Pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menyampaikan berita buruk diagnosis kanker tahap awal pertemuan (setting) pada pasien kanker di kota Jambi tahun 2019. ....	97
4.3.2 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menggali pemahaman (perception) pasien tentang berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi tahu 2019.....	101
4.3.3 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam mengundang (invitation) keingintahuan pasien untuk mendengarkan dan menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi 2019. ....	105
4.3.4 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam memberikan pengetahuan (Knowleadge) pada saat menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019.....	110
4.3.5 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam membantu mengelola emosi (emotions) pasien pada saat menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019. ....	114
4.3.6 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog)	

pada saat berdiskusi menentukan tindakan (strategy & summary) berita buruk buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi 2019.....	116
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>132</b>
5.1 Simpulan .....	132
5.2 Saran.....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>142</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	58
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data : Model Interaktif (Miles & Huberman) .	65
Grafik 4. 1 Prevalensi Kanker pada Penduduk Semua Umur di Indonesia Tahun 2013 .....	68
Grafik 4. 2 Prevalensi kanker Berdasarkan Diagnosis Dokter Menurut Provinsi (Per Mil) 2013-2018 .....	69
Grafik 4. 3 Prevalensi kanker Berdasarkan usia, jenis kelamin, Tempat , 2018	71
Grafik 4. 4 Insiden 10 jenis kanker Berdasarkan jenis kelamin, 2018 .....	72
Grafik 4. 5 Insiden & Mortality 10 jenis kanker di Indonesia, 2018.....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matrik Jurnal Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4. 1 Prevalensi kanker Berdasarkan Diagnosis Dokter Menurut Provinsi (Per Mil) 2018 .....	70
Tabel 4. 2 Harapan Pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menyampaikan berita buruk diagnosis kanker tahap awal pertemuan (Setting) pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019 .....	101
Tabel 4. 3 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menggali pemahaman (perception) pasien tentang berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi tahun 2019. ....	105
Tabel 4. 4 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam mengundang (invitation) keingintahuan pasien untuk mendengarkan dan menyampaikan berita buruk dari diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019. ....	110
Tabel 4. 5 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam memberikan pengetahuan (knowledge) pada saat menyampaikan berita buruk pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019. ....	114
Tabel 4. 6 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam membantu mengelola emosi pasien pada saat menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019. ....	116
Tabel 4. 7 Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) saat berdiskusi menentukan tindakan ( strategy &summary ) atas berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di kota Jambi Tahun 2019.....	118
Tabel 4. 8 Identifikasi Harapan Pasien Pada Cara Dokter (onkolog) Dalam Menyampaikan Berita Buruk Diagnosis Kanker (Menggunakan panduan SPIKES) Menurut perfektif pasien kanker Di Kota Jambi Tahun 2019.....	130

Tabel 4. 9 Indetifikasi Harapan pasien pada cara komunikasi Dokter (onkolog) dalam menyampaikan berita buruk diagnosis kanker pada pasien kanker di Kota Jambi Tahun 2019 dari Dimensi Komunikasi 131



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Hasil Pengecekan *Similarity* dengan Sitem Turnitin
- Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Reduksi Data
- Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

