



**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi *Public Relations***  
**Annik Setiawati (44214120102)**

*Impression Management* Dokter Muda Terhadap pasien Lanjut Usia di RS MH  
 Thamrin Salemba  
 Halaman : 104 Halaman + Lampiran  
 Bibliografi : 39 Acuan, Tahun 2007 – 2018

### ABSTRAK

Seorang dokter sudah seharusnya pandai mengelola kesan atas dirinya, pandai membedakan kehidupan pribadinya dan kehidupan disaat sedang bekerja melayani pasien, harus lebih sabar dalam menjelaskan tentang penyakitnya, menjadi pendengar yang baik, dan mampu menahan amarah dan emosi dengan melakukan *impression management* (pengelolaan kesan) supaya terbentuknya *self image* (citra diri) agar bisa dinilai positif atau baik dimata pasien. Hal ini belum berjalan baik dimata pasien lansia terkait pelayanan oleh dokter muda yang bekerja di RS MH Thamrin Salemba, dengan demikian peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan kesan dilihat dari kehidupan panggung depan (*front stage*) dokter saat melayani pasien dan panggung belakang (*back stage*) dokter di RS MH Thamrin Salemba.

Untuk menjawab permasalahan pokok, peneliti menggunakan teori dramaturgi dan teori *impression management*. Teori ini menjelaskan secara mendalam tentang pengelolaan kesan panggung depan terkait pelayanan yang dijalani oleh dokter dalam melayani pasien lansia dan panggung belakang mengenai keseharian dokter terhadap kehidupan terlepas sebagai dokter.

Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivisme dan penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi berupa kata – kata kepada kelima dokter yang bekerja dan ditempatkan dibagian pelayanan yaitu UGD dan Poli Umum di RS MH Thamrin Salemba.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter dalam melayani pasien lansia melakukan pengelolaan kesan ketika sedang menjalankan tugasnya sebagai dokter. Pengelolaan kesan pada panggung depan (*front stage*) dominan terlihat pada aspek gaya melalui bagaimana sikap dan perilaku, gaya bahasa atau cara bertutur, mimik wajah, bahasa tubuh, dan isi pesan namun tidak dengan makeup. Sementara pada panggung belakang (*back stage*) para informan dokter kembali pada kehidupannya masing – masing dan tidak ada pengelolaan kesan berlebihan di kehidupan aslinya.

Kata kunci : *Impression Management*, Lansia