



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Hari Setiawan  
44215120086

Komunikasi Dokter Dengan Pasien Melalui Media Telepon di DocDoc Pte Ltd  
(Studi Kasus Penanganan Pasien Rawat Jalan di Kantor DocDoc Jakarta)  
Bibliografi: 5 Bab 114 hal + Lampiran + 14 Buku + 2 Jurnal + 4 Internet

### ABSTRAK

“Penelitian berjudul Komunikasi Terapeutik Dokter Dengan Pasien Melalui Media Telepon di DocDoc Pte Ltd (Studi Kasus Penanganan Pasien Rawat Jalan di Kantor DocDoc Jakarta) ini mengangkat permasalahan dimana adanya kesenjangan antara harapan pasien yang berbicara dengan dokter melalui telepon mengenai manfaat langsung dan fungsi dari pelayanan yang diberikan dokter di DocDoc.

Komunikasi terapeutik merupakan pengalaman interaktif antara dokter dan pasien yang didapatkan secara bersama melalui komunikasi. Dalam praktiknya di kantor DocDoc Jakarta, hal ini bertujuan untuk membantu pasien mengurangi ketidakpastian atas kondisi medisnya dan membantu mencari dokter spesialis yang paling cocok dengan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif disertai dengan riset studi kasus. Paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme. Data diperoleh melalui metode *in-depth interview* dan observasi. Informan pada penelitian ini adalah dokter DocDoc Pte Ltd sebanyak tiga orang, dan perwakilan pasien rawat jalan sebanyak tiga orang.

Hasil dari penelitian ini adalah kesenjangan antara dokter DocDoc dan pasien tidak ditemukan dalam skala yang tinggi mengingat pasien yang datang ke layanan DocDoc telah memiliki keinginan untuk direkomendasikan dokter spesialis. Ambiguitas informasi juga tidak banyak ditemukan karena dokter di DocDoc menggunakan bahasa awam dalam menjelaskan kondisi medis pasien”

Kata kunci: kesenjangan, terapeutik, telepon



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Hari Setiawan  
44215120086

Komunikasi Dokter Dengan Pasien Melalui Media Telepon di DocDoc Pte Ltd  
(Studi Kasus Penanganan Pasien Rawat Jalan di Kantor DocDoc Jakarta)  
Bibliography: 5 Chapter 114 pages + Attachments + 14 Books + 2 Journals + 4  
Internet

#### **ABSTRACT**

*“This research titled Therapeutic Communication of Doctor and Patient Through Telephone at DocDoc Pte Ltd (Outpatient Handling Case Study at DocDoc Jakarta Office) is focused on the problem where there is a discrepancy between patients hope who communicate with the doctor through the phone about the direct benefit of the service that the doctors at docDoc give.*

*Therapeutic communication is an interactive experience between doctor and patient which is obtained by communicating. At DocDoc Jakarta office, this aims to help reducing the uncertainty of patients about their medical condition and to find the most suitable specialist to be recommended to patients.*

*This research used qualitative research method with a case study. Paradigm of the research is constructivism. Data were obtained by in-depth interview method and observation. The informants are 3 doctors of DocDoc Pte Ltd and 3 patients who have used DocDoc’s service.*

*The result of this research is that the discrepancy between DocDoc’s doctors and patients is not found on a high scale considering that patients who come to DocDoc’s service already have a desire to be recommended some specialists by DocDoc’s doctor. Ambiguity is also not much to be found since doctors at DocDoc use common terms in explaining patients medical conditions”*

*Keywords: discrepancy, therapeutic, telephone*