

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA DOKTER UMUM  
DAN PASIEN DALAM PELAYANAN MEDIS YANG PRIMA**

(Studi Deskriptif Kualitatif di

Puskesmas Teluknaga Kabupaten Tangerang)



**LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Public Relations

Disusun oleh:

**Mohamad Aprian Bagaskara**

**44218010131**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Aprian Bagaskara

NIM : 44218010131

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi: Komunikasi Interpersonal antara Dokter Umum dan Pasien dalam Pelayanan Medis Yang Prima (Studi Deskriptif Kualitatif di Puskesmas Teluknaga Kabupaten Tangerang)

Menyatakan bahwa laporan skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila ternyata ditemukan terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 11 September 2024



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Mohamad Aprian Bagaskara

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mohamad Aprian Bagaskara


NIM : 44218010131

Program Studi : Public Relations


Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal antara Dokter Umum dan Pasien dalam Pelayanan Medis Yang Prima (Studi Deskriptif Kualitatif di Puskesmas Teluknaga Kabupaten Tangerang)

Telah berhasil dipertahankan sebagai pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1: Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc (  )

NIDN: 0318109301

Ketua Penguji: Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom (  )

NIDN: 0326089202

Penguji Ahli: Mardhiyyah, M.Ikom (  )

NIDN: 0314038802

Jakarta, 11 September 2024


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



Dr. Farid Hamid, M.Si

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Aprian Bagaskara

NIM : 44218010131

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi: Komunikasi Interpersonal antara Dokter Umum dan Psien dalam Pelayanan Medis Yang Prima (Studi Deskriptif Kualitatif di Puskesmas Teluknaga Kabupaten Tangerang)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 September 2024

Yang menyatakan,



Mohamad Aprian Bagaskara

## ABSTRAK

Nama : Mohamad Aprian Bagaskara

NIM : 44218010131

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal antara Dokter Umum dan Pasien dalam Pelayanan Medis Yang Prima (Studi Deskriptif Kualitatif di Puskesmas Teluknaga Kabupaten Tangerang)

Pembimbing : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc

Penelitian ini berfokus pada peran penting komunikasi interpersonal antara dokter Puskesmas Teluknaga dengan pasien dalam menciptakan kepuasan pasien. Perbedaan budaya komunikasi memengaruhi dinamika interaksi antara dokter umum dan pasien dalam pelayanan medis, khususnya di Puskesmas Teluknaga, Kabupaten Tangerang. Komunikasi yang efektif sangat diperlukan untuk pelayanan medis yang optimal, terlebih lagi di masa pandemi, ketika informasi kesehatan menjadi sangat penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis interaksi komunikasi antara dokter umum dan pasien di Puskesmas Teluknaga. Komunikasi yang baik antara kedua belah pihak memiliki peran krusial dalam pemahaman kondisi kesehatan pasien dan pengambilan keputusan medis. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan konstruktivisme, di mana data dikumpulkan melalui wawancara dengan dokter, pasien, dan observasi langsung di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan medis, mempererat hubungan antara dokter dan pasien, serta mengurangi kesalahpahaman. Selain itu, komunikasi yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap anjuran medis dan mempercepat proses pemulihan.

**Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Prima, Dokter, Pasien**

## ABSTRACT

Name : Mohamad Aprian Bagaskara

NIM : 44218010131

Study Program : Public Relations

Title Internship Report : Interpersonal Communication between Doctors and Patients in Excellent Medical Services (Qualitative Descriptive Study at Teluknaga Community Health Center, Tangerang Regency)

Counsellor : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc

This study focuses on the important role of interpersonal communication between doctors at the Teluknaga Health Center and patients in creating patient satisfaction. Cultural differences in communication affect the dynamics of interactions between general practitioners and patients in medical services, particularly at the Teluknaga Health Center in Tangerang Regency. Effective communication is essential for optimal medical services, especially during a pandemic, when health information becomes critically important. The aim of this study is to analyze the communication interactions between general practitioners and patients at the Teluknaga Health Center. Good communication between both parties plays a crucial role in understanding the patient's health condition and in making medical decisions. The research method used is descriptive qualitative with a constructivist approach, where data is collected through interviews with doctors, patients, and direct observation at the health center. The findings indicate that effective interpersonal communication can improve the quality of medical services, strengthen the relationship between doctors and patients, and reduce misunderstandings. Furthermore, good communication also plays an important role in enhancing patient adherence to medical recommendations and accelerating the recovery process.

**Keywords: Interpersonal Communication, Excellent Service, Doctors, Patients**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti sampaikan kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini ditulis sebagai syarat kelulusan peneliti selama menempuh perkuliahan. Dalam skripsi ini menjelaskan semua hal terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Ada beberapa penjelasan yang sudah peneliti lakukan dan disampaikan seluruhnya dalam skripsi ini.

Terima kasih juga saya sampaikan kepada pihak-pihak di bawah ini. Sebagai pihak yang memberikan banyak pelajaran dan pengalaman kepada penulis:

1. Bapak Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc sebagai dosen pembimbing yang sabar dalam membimbing saya
2. Bapak Prof. Ahmad Mulyana, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Ibu drg. Husna Meiyanti sebagai Kepala Puskesmas Teluknaga
5. Ibu dr. Indah Libryan Septiani sebagai dokter umum Puskesmas Teluknaga yang bersedia melakukan wawancara
6. Bapak Ahmad Saripudin sebagai Staf Tata Usaha Puskesmas Teluknaga yang membantu memberikan informasi mengenai Puskesmas Teluknaga
7. Ayah Asep Mohamad Ariman dan Mama Popi Prida Oktapiana yang selalu mendoakan dan mendukung
8. Ahmad Amri Falah teman yang selalu membantu dalam proses menyusun skripsi
9. Pasien-pasien yang bersedia melakukan wawancara di Puskesmas Teluknaga

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini terdapat kekurangan. Peneliti menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan dalam skripsi ini. Peneliti juga menerima saran dan kritik untuk perbaikan skripsi ini kedepannya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua.

Jakarta, 11 September 2024



Mohamad Aprian Bagaskara





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis .....	14
2.2.1 Komunikasi .....	14
2.2.1 Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	19
2.2.2 Komunikasi Verbal dan Non Verbal .....	21
2.2.3 Komunikasi Interpersonal atau Komunikasi Antar pribadi.....	24
2.2.5 Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal .....	28
2.2.6 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	31
2.2.7 Komunikasi Kesehatan.....	31

2.2.8 Pelayanan Medis.....	33
2.2.9 Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellent) .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	43
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.3.1 Wawancara.....	50
3.3.2 Dokumen.....	50
3.4 Subjek Penelitian .....	50
3.5 Teknik Analisis Data .....	52
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.1.1 Profil Puskesmas Teluknaga.....	57
4.1.2 Struktur Organisasi .....	60
4.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Proses Komunikasi Interpersonal Dokter Umum dan Pasien.....	64
4.2.2 Aspek Empati.....	64
4.2.3 Aspek Saling Mendukung.....	65
4.2.4 Aspek Sikap Positif.....	66
4.2.5 Aspek Kesetaraan .....	67
4.2.6 Aspek Keterbukaan.....	68
4.3 Pembahasan Penelitian .....	69
4.1. Cara Dokter Berkomunikasi dengan Pasien .....	69
4.4. Penerapan Empati dalam Komunikasi.....	69
4.5. Sikap Dukungan dalam Komunikasi .....	70
4.6. Sikap Positif dan Motivasi kepada Pasien .....	70
4.7. Penerapan Kesetaraan dalam Pelayanan.....	71
4.8. Keterbukaan dalam Komunikasi.....	71

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Saran Akademis .....	73
5.2.2 Saran Praktis .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Puskesmas Teluknaga .....	57
Gambar 4 2 Struktur Organisasi di Puskesmas Teluknaga .....	60
Gambar 4 3 SOP Puskesmas Teluknaga .....	61
Gambar 4 4 SOP Puskesmas Teluknaga .....	62
Gambar 4 5 Pelayanan Medis di Puskesmas Teluknaga .....	65
Gambar 4 6 Pelayanan Medis di Puskesmas Teluknaga .....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	14
------------------------------------	----

