

ABSTRAK

Dalam sebuah hubungan dan interaksi yang baik dibutuhkan pula unsur komunikasi yang baik di dalamnya. Begitu pula dalam interaksi antara dokter dan pasien di dalam poliklinik rumah sakit. Di poliklinik komunikasi yang digunakan merupakan komunikasi interpersonal dimana pasien datang dan berhadapan dengan dokter bertatap muka secara langsung. Pasien datang ke poliklinik dengan ketidakpastian, kecemasan dan harapan mengenai kondisi kesehatannya. Maka dokter perlu memiliki strategi komunikasi interpersonal yang baik untuk mengatasi hal tersebut. Tujuannya adalah agar pasien menjadi nyaman dan terbuka terhadap dokter. Dengan begitu informasi yang dibutuhkan akan lebih mudah didapat dan pasien dapat mengerti isi pesan yang disampaikan oleh dokter. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. R Goeteng Taroenadibrata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien di poliklinik RSUD Dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yang menitikberatkan pada observasi dan suasana ilmiah. Data penelitian diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi pustaka. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk uraian yang disusun secara logis dan sistematis. Berdasarkan data dan analisis yang dilakukan maka didapatkan hasil bahwa dalam interaksi antara dokter dan pasien terjadi komunikasi interpersonal. Di poliklinik dokter memiliki langkah-langkah dalam berinteraksi dengan pasien yaitu, memberi salam, mengajak bicara, memberikan penjelasan dan mengingatkan kembali poin-poin yang penting. Berdasarkan hasil penelitian dan langkah-langkah tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh para dokter di poliklinik Dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yaitu, bersikap ramah, terbuka, berempati, memberikan perhatian dan informasi jelas. Tentunya dalam berkomunikasi dengan pasien di poliklinik dokter juga menemukan kendala seperti, kesenjangan tingkat pendidikan, kendala bahasa akibat perbedaan budaya, kurangnya keterbukaan pasien dan intensitas waktu berkomunikasi yang terbatas.

ABSTRACT

In a good relationship and interaction are necessary elements of good communication in it. Similarly, the interaction between doctor and patient in the hospital clinic. Communication used in the clinic is an interpersonal communication in which the patient comes in and dealing with a doctor face to face directly. Patients come to the clinic with uncertainty, anxiety and hope about their health condition. Then the doctor needs to have good interpersonal communication strategies to overcome it. The goal is for patients to be comfortable and open to the doctor. That way the information needed to be more easily obtained and the patient can understand the messages conveyed by the physician. The research was conducted at Hospital Dr. R Goeteng Taroenadibrata. The purpose of this study was to determine the strategy of interpersonal communication between doctors and patients in hospitals polyclinics Dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Type of research conducted is qualitative research. The research method used is descriptive research method that focuses on observation and scientific atmosphere. The research data obtained from observation, interview and literature study. Data were analyzed qualitatively and presented in the form of a structured description of a logical and systematic. Based on the data and performed the analysis showed that the interaction between doctor and patient interpersonal communication takes place. In polyclinic doctors have steps in interacting with the patient, greeting, talking, explaining and recalling the essential points. Based on research results and the steps we can conclude that interpersonal communication strategies used by the doctors at the clinic Dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga namely, being friendly, open, empathetic, caring and giving clear information. Course in communicating with patients in clinic doctors also found such constraints, inequality of education levels, language barriers due to cultural differences, lack of openness and intensity of the patient to communicate a limited time.