

MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN
(Study Kasus Manajemen Relationship Dokter dalam
Berkomunikasi dengan Pasien di Rumah Sakit
PKU Muhammadiyah Surakarta)

TESIS

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister
Program Studi Ilmu Komunikasi
Minat Utama Manajemen Komunikasi



Oleh

Betty Andriani

S231308003

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

community user
2016

MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN
(Study Kasus Manajemen Relationship Dokter dalam
Berkomunikasi dengan Pasien di Rumah Sakit
PKU Muhammadiyah Surakarta)

TESIS

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister
Program Studi Ilmu Komunikasi
Minat Utama Manajemen Komunikasi



Oleh

Betty Andriani

S231308003

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA




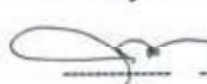
community user
2016

MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN
(Study Kasus Manajemen Relationship Dokter
dalam Berkomunikasi dengan Pasien
di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)



TESIS

Oleh
BETTY ANDRIANI
 S231308003

Telah Disetujui oleh Tim Penguji :

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
KETUA	<u>Prof. Drs. PAWITO, Ph.D</u> NIP. 195408051985031002		29/1-2016
SEKRETARIS	<u>Drs. SUDARMO, MA, Ph.D</u> NIP. 196311011990031002		29/1-2016
ANGGOTA	<u>Dra. PRAHASTIWI UTARI, M.Si, Ph.D</u> NIP. 196008131987022001		29/1-2016
ANGGOTA	<u>Drs. YULIUS SLAMET, M.Sc, Ph.D</u> NIP. -		29/1-2016

Mengetahui,

 Direktur Program Pascasarjana UNS <u>Prof. Dr. M. FURQON HIDAYATULLAH, M.Pd</u> NIP. 196007271987021001	Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi  <u>Dra. PRAHASTIWI UTARI, M.Si, Ph.D</u> NIP. 196008131987022001
---	---

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tesis yang berjudul : "MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN (Study Kasus Manajemen Relationship Dokter dalam Berkomunikasi dengan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat pada karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan atau daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik Tesis beserta gelar magister saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Tesis pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promotor sebagai *author* dan PPs UNS sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta,


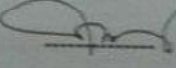


BETTY ANDRIANI
S231308003

MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN
(Study Kasus Manajemen Relationship Dokter
dalam Berkomunikasi dengan Pasien
di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)

TESIS

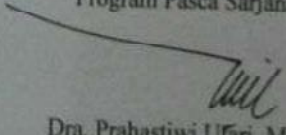
Oleh
BETTY ANDRIANI
S231308003

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
PEMBIMBING I	Dra. Prahastiwi Utari, M.Si, Ph.D NIP. 196008131987022001		28 Januari 2016
PEMBIMBING II	Drs. Yulius Slamet, M.Sc, Ph.D NIP. -		28 Januari 2016

Telah dinyatakan memenuhi syarat

Pada tanggal 28 Januari 2016

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi
Program Pasca Sarjana UNS


Dra. Prahastiwi Utari, M.Si, Ph.D
NIP. 196008131987022001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur senantiasa Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis diberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN (Studi Kasus Manajemen Relationship Dokter dalam Berkomunikasi dengan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)”, yang merupakan syarat dan tugas akhir bagi mahasiswa dalam menempuh Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selama proses penyelesaian tesis ini banyak sekali bantuan dari berbagai pihak, baik yang berupa penghargaan, semangat, dorongan, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan selesainya tesis ini, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana UNS
2. Dra. Prahastiwi Utari, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing I sekaligus Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, dan Drs. Yulius Slamet, M.Sc, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya dengan ketulusan hati membimbing penuh kesabaran dan memberikan motivasi positif kepada Penulis demi kesempurnaan tesis ini sejak awal bimbingan hingga akhir.
3. Prof. Drs. Pawito, Ph.D selaku Penguji I dan Drs. Sudarmo, Ph.D selaku Penguji II yang telah memberikan pengarahan dan masukan-masukan serta saran kepada Penulis untuk kesempurnaan tesis ini.
4. dr. H. Mardiatmo, Sp.Rad selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

5. Seluruh Staff Pengajar maupun Administrasi Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuan selama proses belajar.
6. Dr. Widodo Muktiyo, M.Comm yang telah memberikan rekomendasi dan motivasi mengikuti pendidikan program Pascasarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Suamiku “Papa Andi” dan Jagoanku tersayang ”Andika Rizky” yang telah memberikan kasih sayangnya, menemani setiap malam dan selalu mendoakan keberhasilan Penulis hingga selesainya studi.
8. Papa dan Mama Kartasura, Ibu Yogyakarta, Mas Arief, Mbak Anis, Mbak Atik, Mbak Anik, dan adik-adikku Yoyon, Dodiek, Endy, serta semua keponakanku tercinta yang dengan kasih sayangnya selalu mendoakan kesehatan dan keberhasilan untuk Penulis.
9. dr. Soffin Arfian, Sp. OG selaku Ketua Komite Medis dan para dokter RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan menjadi Informan untuk mendukung penelitian tesis ini
10. Bunda Dharwany, Bu Iin, Mbak Wulan, Dik Prita, Mas Dwi Handoyo, dan teman-teman kerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang selama ini ikut membantu dan mensupport untuk selalu semangat dalam menyelesaikan studi ini
11. Teman-teman Angkatan 2013 khususnya minat manajemen komunikasi Program Pascasarjana ilmu komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta atas kebersamaannya dalam suka dan duka selama menyelesaikan studi
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang pernah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Surakarta, 29 Januari 2016

Betty Andriani

commit to user

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	lii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	15
C. TUJUAN PENELITIAN	16
D. MANFAAT PENELITIAN	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. TINJAUAN PUSTAKA	18
1. Komunikasi Dokter dan Pasien	18
a. Dokter dan Pasien	18
b. Komunikasi	20
1) Pengertian Komunikasi	20
2) Bentuk Komunikasi	25
2. Manajemen Relationship	29
a. Relationship	29
1) Dari Tinjauan Komunikasi Interpersonal	29

commit to user

	2) Dari Tinjauan Manajemen Relationship Dokter dan	
	Pasien	31
	b. Peran Dokter Sebagai Komunikator	42
	c. Peran Dokter Sebagai Komunikan	46
	B. KERANGKA BERPIKIR	52
	C. DEFINISI OPERASIONAL	55
BAB III	METODE PENELITIAN	58
	A. TEMPAT PENELITIAN	58
	B. WAKTU PENELITIAN	58
	C. JENIS DAN METODE PENELITIAN	59
	D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	61
	E. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	62
	F. TEKNIK ANALISIS DATA	64
BAB IV	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	70
	A. SEJARAH BERDIRINYA RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA	
	70
	B. FALSAFAH, VISI, MISI, TUJUAN, MOTTO, DAN SLOGAN	
	LOYANAN	73
	C. STRUKTUR ORGANISASI	74
	D. FASILITAS DAN PELAYANAN	80
	E. JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN TAHUN 2014	84
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
	A. PEMAHAMAN DOKTER TENTANG KOMUNIKASI DOKTER DAN	
	PASIEN	87
	1. Pengertian Komunikasi Dokter dan Pasien	87
	2. Alat Bantu Dokter untuk Mendukung Komunikasi	91
	B. MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DALAM	
	BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN DI RS PKU	
	MUHAMMADIYAH SURAKARTA	94
	1. Membangun Hubungan	94
	2. Memelihara Hubungan	114

commit to user

3.	Mempertahankan Hubungan	127
C.	PERAN DOKTER RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA SEBAGAI KOMUNIKATOR	135
1.	Membangun Hubungan dengan Menyapa Pasien Lebih Dulu	135
2.	Memberikan Pengaruh Yang Kuat Terhadap Keyakinan Pasien	136
3.	Memancing Pembicaraan	143
4.	Fungsi Dokter Sebagai Konsultan	145
D.	PERAN DOKTER RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA SEBAGAI KOMUNIKAN	146
1.	Mendengar Aktif	146
2.	Berempati Yang Positif	149
E.	DISKUSI	153
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	168
A.	KESIMPULAN	168
B.	IMPLIKASI	170
C.	SARAN	173
	DAFTAR PUSTAKA	176
	LAMPIRAN	

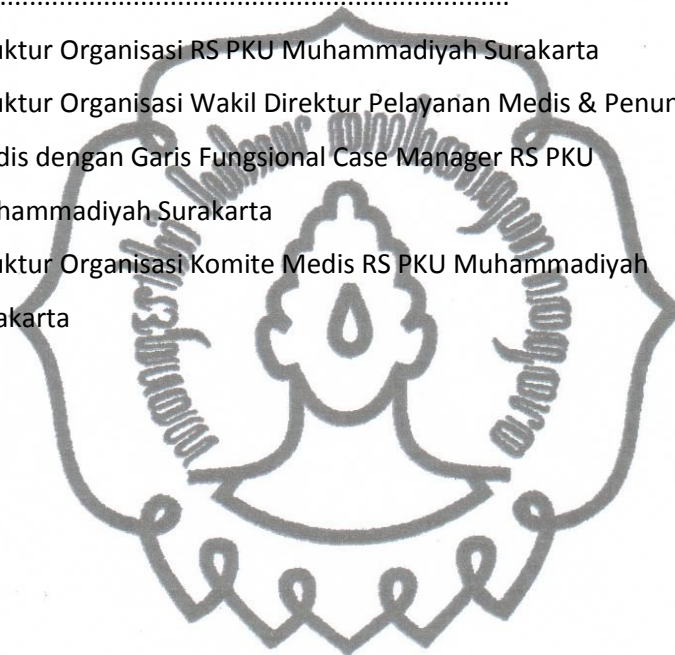
DAFTAR TABEL

		Hal
1.1	Jumlah Dokter RS PKU Muhammadiyah Surakarta	7
1.2	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2012-2013 RS PKU Muhammadiyah Surakarta	8
1.3	Perbandingan BOR Pasien Tahun 2012-2013 RS PKU Muhammadiyah Surakarta	8
1.4	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter RS PKU Muhammadiyah Surakarta	9
4.4	Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) RS PKU Muhammadiyah Surakarta	79
4.5	Jumlah Sumber Daya Insani RS PKU Muhammadiyah Surakarta ..	80

commit to user

DAFTAR GAMBAR

	Hal
2.1 Proses Komunikasi	23
3.1 Analisis Data Miles dan Huberman dengan Spradley dan Yin	68
4.1 Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta	75
4.2 Struktur Organisasi Wakil Direktur Pelayanan Medis & Penunjang Medis dengan Garis Fungsional Case Manager RS PKU Muhammadiyah Surakarta	76
4.3 Struktur Organisasi Komite Medis RS PKU Muhammadiyah Surakarta	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Interview Guide
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Dokter
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara Pasien
- Lampiran 4 Contoh Brosur Edukasi



ABSTRAK

BETTY ANDRIANI. NIM : S231308003. 2016. MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN (Study Kasus Manajemen Relationship Dokter dalam Berkomunikasi dengan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta). Pembimbing I : Dra. Prahastiwi Utari, M.Si, Ph.D, II : Drs. Yulius Slamet, M.Sc. Ph.D. Program Studi Ilmu Komunikasi, Program Pascasarjana, Universitas Sebelas Maret.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pemahaman dokter tentang komunikasi dokter dan pasien, manajemen relationship dokter Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dalam berkomunikasi dengan pasien, serta bagaimana peran dokter sebagai komunikator maupun sebagai komunikan dalam membangun, memelihara dan mempertahankan hubungan komunikasi dengan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian study kasus dan tipe penelitian yang digunakan deskriptif. Penelitian kualitatif ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang detil dan mendalam tentang komunikasi dokter dan pasien, manajemen relationship dokter dalam berkomunikasi dengan pasien, bagaimana dokter membangun dan memelihara hubungan dengan pasien baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara atau depth interview dokter yang bekerja dan memiliki ijin praktek di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter memahami komunikasi sebagai tuntutan profesi yang mewajibkannya melakukan komunikasi yang intens kepada pasien untuk kesembuhan pasien, berhubungan dengan profesionalisme dan merupakan tuntutan prosedur untuk keselamatan pasien. Membangun hubungan dengan mengenal satu sama lain, membangun trust serta kedekatan dengan pasien, dan menunjukkan pencitraan personal, serta memperhatikan kualitas dan kuantitas waktu yang digunakan. Memelihara hubungan dengan menjaga kedekatan personal dan komunikasi yang intens di luar kunjungan rutin, saling memberi menerima dan tidak bersentuhan dengan ranah pribadi pasien. Mempertahankan hubungan dengan menghindari konflik dan memotivasi spiritual pasien yang jenuh dengan pengobatan. Prinsip kredibilitas dokter sebagai komunikator adalah dengan memiliki daya tarik mempengaruhi keyakinan pasien, memahami karakter pasien berdasarkan usia dan jenis kelamin, memancing pembicaraan serta melakukan fungsi edukasi dengan bahasa yang dipahami pasien. Peran dokter sebagai komunikan dengan mendengar aktif dan memperhatikan komunikasi non verbal pasien, berempati positif, memberikan perlakuan sesuai dengan keinginan pasien sebagai mitra atau teman yang dihargai, serta memberikan support motivasi untuk mendukung proses kesembuhan pasien.

Kata Kunci: Komunikasi dokter dan pasien, *relationship*, komunikator, komunikan.

commit to user

ABSTRACT

BETTY ANDRIANI. NIM: S231308003. 2016. DOCTOR AND PATIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT (Physician Relationship Management Case Study in Communicating with Patients at the Hospital of PKU Muhammadiyah Surakarta). Supervisor I: Dra. Prahastiwi Utari, M.Si, Ph.D, II: Drs. Julius Slamet, M.Sc. Ph.D. Magister Communication Science, PostGraduate Program, Sebelas Maret University.

The purpose of this study is to describe and analyze the understanding physician about the patient's physician communication, relationship management physician at the Hospital of PKU Muhammadiyah Surakarta in communicating with patients, as well as how the doctor's role as a communicator and as a communicant in the build, maintain and preserve a relationship of communication with patients.

This study used a qualitative approach with case study method and type of research is descriptive. Qualitative research is expected to provide a detailed and in-depth overview of the communication between doctor and patient, physician relationship management in communicating with patients, how physicians build and maintain relationships with patients both as a communicator and as a communicant in PKU Muhammadiyah Hospital in Surakarta. Data collected by interviews or depth interview physicians who work and have a license to practice in PKU Muhammadiyah Hospital in Surakarta.

The results show that the doctors understand communication as a profession that demands require it perform intense communication to the patient to cure patients, associated with professionalism and a requirement for patient safety procedures. Building relationships by getting to know each other, build trust and closeness with the patient, and demonstrate personal imaging, as well as pay attention to the quality and quantity of time spent. Maintaining relationships with maintaining personal ties and intense communication outside of regular visits, mutual giving and receiving is not in contact with the patient's personal sphere. Preserving relationships by avoiding conflict and spiritual motivating patients who are saturated with the treatment. The principle of the doctor's credibility as a communicator is to appeal affects the patient's beliefs, to understand the character of patients by age and gender, fishing talks and perform educational functions in a language that is understood the patient. The role of the doctor as a communicant with active listening and attention to the patient's non-verbal communication, positive empathy, provide treatment in accordance with the wishes of the patient as a partner or friend who appreciated, as well as providing support motivation to support the healing process of patients.

Keywords: physician and patient communication, relationship, communicator, communicant.

commit to user