

KOMUNIKASI RISIKO DOKTER DENGAN PASIEN

(Kasus pada Dokter Spesialis di Kota Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

AMELIA SETIAWAN

090903850

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

KOMUNIKASI RISIKO DOKTER DENGAN PASIEN

(Kasus pada Dokter Spesialis di Kota Yogyakarta)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

AMELIA SETIAWAN

090903850

Disetujui oleh:



Dr.Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Risiko

(Dokter Spesialis di Kota Yogyakarta)

Penyusun : Amelia Setiawan

NIM : 0909 03850

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 10 Februari 2014

Pukul : 10.00 - 11.00

Tempat : Ruang Pendaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI:

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

Penguji Utama

Drs. Setio Budi HH., M.Si

Penguji I

Ike Devi Sulistyningtyas, S.Sos., M.Si

Penguji II



PERNYATAAN KEORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Amelia Setiawan

Nomor Mahasiswa : 0909 03850

Prodi/ Jurusan : Ilmu Komunikasi/ *Public Relations*

Judul karya Tulis : Komunikasi Risiko
(Dokter Spesialis di Kota Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan yang lain pula hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga ada ketidaksesuaian fakta dengan pernyataan ini saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi berat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 10 Februari 2014

Saya yang menyatakan,




(Amelia Setiawan)

AMELIA SETIAWAN

No. Mhs : 03850 / KOM

Komunikasi Risiko Dokter Dengan Pasien

(Kasus pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Panti Rapih, Salah Satu Rumah Sakit Milik Pemerintah dan Klinik Praktek Bersama)

ABSTRAK

Komunikasi risiko adalah kegiatan menyampaikan informasi diantara pihak-pihak yang terlibat tentang: tingkat resiko kesehatan atau lingkungan, pemaknaan kesehatan, lingkungan dan keputusan dan yang terakhir adalah kegiatan atau kebijakan yang ditujukan untuk mengelola dan mengontrol resiko kesehatan atau lingkungan.

Di dalam profesi dunia kedokteran, komunikasi antara dokter dengan pasien merupakan sebuah kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang dokter, kompetensi inilah yang menentukan keberhasilan seorang dokter dalam membantu masalah kesehatan pasien.

Terbangunnya hubungan saling percaya diantara keduanya, pasien dengan leluasa akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu dokter dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus bagaimana komunikasi risiko yang terjadi antara dokter dengan pasien ,upaya dokter agar dapat meminimalisir terjadinya risiko medis antara dokter dengan pasien dan upaya dokter agar meminimalisir risiko terjadinya *mis communication* diantara keduanya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ketiga dokter yang peneliti wawancarai semuanya menjalin hubungan yang akrab dengan pasien, agar pasien dengan leluasa dapat menceritakan penyakit yang dialaminya, dengan terjalinnya hubungan akrab dengan pasien dapat membantu menghindarkan risiko medis dan *mis communication* diantara keduanya dan mempercepat proses penyembuhan pasien

Kata Kunci: Komunikasi risiko, keakraban, *mis communication*, risiko medis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah Bapa di Surga, Santo Yusuf, Bunda Maria dan Yesus Kristus, terima kasih atas segala anugerah dan cinta kasih melimpah yang diberikan kepada penulis

Santa Florentina sebagai Santa pelindung penulis

Papa, Mama, dan kedua kakakku (Rosa dan Denny) tercinta yang senantiasa selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis

Thanks to My Angel yang selalu memberi semangat dan dukungan

Para Sahabatku Nika, Zandy, Renny, Tonas, Winda dan Gita terima kasih atas bantuan dan dukungan selama ini kepada penulis

Terima Kasih Christian Hendratno atas dukungannya

Thank You So Much and God Bless You All

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan limpahan rahmat-Nyalah Penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi yang berjudul Komunikasi Risiko Dokter Dengan Pasien (Kasus Pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Panti Rapih, Salah Satu Rumah Sakit Milik Pemerintah dan Klinik Praktek Bersama) dapat terselesaikan dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini:

1. Yesus Kristus, atas berkat dan rahmat Tuhan Yesus Kristus kepada Penulis sehingga dapat mengerjakan Skripsi ini sampai selesai.
2. Ibu Dr.Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen penguji Skripsi, terima kasih atas kesabaran ibu Yudi dalam membimbing Penulis mengerjakan laporan Skripsi ini
3. Keluarga Penulis yang senantiasa selalu memberikan dorongan dan semangat dalam mengerjakan laporan Skripsi ini. Papa, Mama dan kakak-kakakku tercinta Rosa dan Denny, terima kasih atas segala dorongan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
4. Terima Kasih kepada ketiga dokter yang bersedia meluangkan waktunya untuk penulis guna mendapatkan data skripsi, terima kasih atas bantuan dan waktunya.
5. Terima kasih untuk *My Angel* yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis, senantiasa mendengarkan keluhan dan cerita

yang sering diungkapkan oleh Penulis, terima kasih atas pelajaran yang diberikan kepada Penulis mengenai hidup.

6. Sahabatku tercinta Vionika Ayu, Renny Lia dan Zedy Wijaya yang bersahabat dengan penulis semenjak awal semester, terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.
7. Terima Kasih untuk Christian Hendratno atas segala semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis, terima kasih atas nasehat yang banyak diberikan kepada penulis.
8. Kepada teman-teman KKN 62 lokasi Tritis kelompok 110 tercinta, Winda, Mas Tonas, Gita, Mas Sena, Fifin, Ryan dan Mas aldy, terima kasih atas semua dukungan yang diberikan kepada penulis.
9. Kepada Seungri Bigbang dan semua anggota Bigbang, terima kasih telah memberikan semangat untuk mau terus bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan semua pihak yang diberikan kepada Penulis.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian yang ingin mengetahui Komunikasi Risiko Dokter Dengan Pasien (Kasus Pada Dokter Spesialis di Kota Yogyakarta).

Penulis memohon maaf apabila dalam laporan ini masih banyak kekurangan dan kesalahan.

Yogyakarta, 02 Desember 2013

Penulis,
Amelia Setiawan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL -----	
HALAMAN PERSETUJUAN-----	i
HALAMAN PENGESAHAN -----	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEORISINALITAS -----	iii
HALAMAN ABSTRAK -----	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN -----	v
KATA PENGANTAR -----	vi
DAFTAR ISI -----	ix
DAFTAR TABEL -----	xi
DAFTAR LAMPIRAN -----	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang-----	1
B. Rumusan Masalah-----	23
C. Tujuan-----	23
D. Manfaat -----	23
E. Kerangka Teori -----	24
1. Komunikasi -----	25
2. Komunikasi Risiko -----	25
3. Komunikasi Nonverbal -----	38
4. Komunikasi Verbal-----	40
F. Kerangka Konsep -----	42
G. Metodologi Penelitian -----	49
1. Jenis Penelitian-----	49
2. Sifat Penelitian -----	50
3. Metode Penelitian-----	51
4. Subyek Penelitian-----	51
5. Obyek Penelitian-----	51
6. Teknik Pengumpulan Data -----	52
7. Lokasi Penelitian-----	53
8. Teknik Analisis Data-----	53

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil Dokter -----	55
1. Profil Dokter Gigi Spesialis Anak-----	55
2. Profil Dokter Spesialis Kandungan -----	56
3. Profil Dokter Spesialis Penyakit Dalam -----	56
B. Deskripsi Kerja Dokter	
1. Dokter Spesialis Gigi Anak -----	56
2. Dokter Spesialis Kandungan -----	58
3. Dokter Spesialis Penyakit Dalam-----	59

BAB III PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian -----	64
1. Konsep Komunikasi Dokter dengan Pasien-----	66
2. Konsep Risiko-----	75
3. Konsep Komunikasi Verbal dan Nonverbal Dokter saat mendengarkan keluhan dan memberikan hasil diagnosa parah kepada pasien-----	79
B. Analisis dan Interpretasi Data -----	97

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan-----	115
B. Saran -----	118

DAFTAR PUSTAKA -----	119
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Komunikasi dokter dalam membangun keakraban.....	88
Tabel 3.2 Metode dokter dalam menyakinkan pasien.....	90
Tabel 3.3 Metode dokter agar terhindar dari <i>mis communication</i>	91
Tabel 3.4 Konsep risiko menurut ketiga dokter.....	92
Tabel 3.5 Pertanyaan wajib dokter dengan pasien.....	93
Tabel 3.6 Komunikasi Nonverbal Dokter Saat Mendengarkan Keluhan Pasien..	94
Tabel 3.7 Metode dokter memberikan hasil pemeriksaan.....	95
Tabel 3.8 Perbedaan yang dirasakan dokter ketika praktek di Rumah Sakit.....	102
Tabel 3.9 Perbedaan yang dirasakan dokter ketika praktek di Klinik.....	103
Tabel 3.10 Tingkat Risiko Dokter Dalam Menangani Pasien.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran Hasil Wawancara

