

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DENGAN PASIEN DALAM
PROSES PENYEMBUHAN DI KLINIK dr. VITIS KECAMATAN
GROGOL KABUPATEN KEDIRI
SKRIPSI**

Ditulis untuk sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)



Oleh :

BAGUS HARY CAHYONO

9335.087.16

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

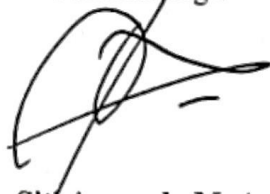
**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DENGAN PASIEN
DALAM PROSES PENYEMBUHAN DI KLINIK dr. VITIS
KECAMATAN GROGOL KABUPATEN KEDIRI**

Bagus Hary Cahyono

NIM: 9335.087.16


Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Siti Amanah, M. A
NIP. 19791212 201101 2 005

Pembimbing II



Ika Silviana, S. Sos., M. A
NIDN. 2024088901

NOTA DINAS

Kediri, 23 Mei 2023

Nomor :
Lampiran : -
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

NAMA : BAGUS HARY CAHYONO

NIM : 9335.087.16


JUDUL : KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DENGAN PASIEN
DALAM PROSES PENYEMBUHAN DI KLINIK dr. VITIS
KECAMATAN GROGOL KABUPATEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqosah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.


*Wassalmu'alaikum
Wr.Wb*

Pembimbing I



Siti Amanah, M. A
NIP. 19791212 201101 2 005

Pembimbing II



Ika Silviana, S. Sos., M. A
NIDN. 2024088901

HALAMAN PENGESAHAN

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DENGAN PASIEN DALAM
PROSES PENYEMBUHAN DI KLINIK dr. VITIS KECAMATAN
GROGOL KABUPATEN KEDIRI**

**BAGUS HARY CAHYONO
NIM. 9335.087.16**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 23 Mei 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M. Si (.....)
NIP. 198010142009122002
2. Penguji I
Siti Amanah, M. Si (.....)
NIP. 197912122011012005
3. Penguji II
Ika Silviana, S. Sos., M. A (.....)
NIDN. 2024088901

Kediri, 7 Juni 2023

Kepala Ushuluddin dan Dakwah

Dr. A. Halil Thohir, M. HI
19711121 200501 1 006

MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «مَنْ نَقَّسَ
عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَقَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ
يَوْمِ الْقِيَامَةِ»

“Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, dari Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barangsiapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan hari kiamat.””

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan penelitian ini peneliti persembahkan untuk:

1. Terimakasih untuk kedua orang tua yang penulis hormati dan sayangi Bapak (Martono) dan Ibu (Istirokah) sebagai penyemangat dan menguat hati atas pengorbanan, jerih payah serta doa yang selalu diberikan. Amin.
2. Terimakasih atas doa dan dukungan kepada nenek (Lagi) serta kakak tercinta Santy Anik Wulandari, Lia Agustina yang telah memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi, dan kepada saudara-saudara yang telah memberikan support, motivasi dan dukungan
3. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya sehingga dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk diri sendiri yang telah berjuang melawan kemalasan, melewati fase demi fase dengan menghilang, kemudian bisa bangkit kembali dengan semangat mengerjakan skripsi.
5. Bu Siti Amanah dan Bu Ika Silviana yang dengan sabar dan meluangkan banyak waktunya untuk membimbing saya, memberikan ide-ide, motivasi, serta gagasannya hingga selesainya skripsi ini.
6. Serta teman-teman semua yang sudah ikut mensupport dan menyemangati serta menjadi tempat keluh kesah, yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu namanya.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

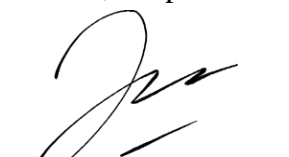
Segala puji bagi Allah yang atas limpahan Rahmat, Taufik serta Ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien Dalam Proses Penyembuhan di Klinik Dr. Vitis Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri”. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir kelak. Keberhasilan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, dan pada kesempatan ini kami menyampaikan terimakasih khususnya kepada:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri, atas kebijaksanaan, perhatian, dan dorongan sehingga peneliti bisa menyelesaikan studi.
2. Dr. A. Halil Thohir, M. HI, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri, atas kebijaksanaan, perhatian, dan dorongan sehingga peneliti bisa menyelesaikan studi.
3. Siti Amanah, M. Si., selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri dan sekaligus sebagai pembimbing pertama dalam menyelesaikan Skripsi, semoga Allah senantiasa membalas atas jasa-jasanya.
4. Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M. Si., selaku penguji utama yang telah memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi.
5. Ika Silviana, M. A., sebagai pembimbing kedua dalam menyelesaikan Skripsi, semoga Allah senantiasa membalas atas jasa-jasanya.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Kediri.
7. Kedua orang tua saya sebagai Guru pertama dalam keluarga dan ketiga kakak saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan sehingga tersusunlah skripsi ini.
8. Para dokter dan seluruh staf di Klinik dr. Vitis selaku narasumber saya ucapkan terimakasih banyak atas bantuan data dan informasi yang diberikan.
9. Apartemen squad sebagai tempat singgah untuk berkeluh kesah dan saling membantu untuk terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman angkatan 2016 IAIN Kediri, khususnya Prodi KPI yang telah memberikan pengalaman dan kenangan selama kuliah. Dan juga teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap kepada semua yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin. Akhirnya hanya kepada Allah penulis senantiasa mohon curahan berkah dan rahmat-Nya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Kediri, 4 April 2023



Bagus hary Cahyono

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Hary Cahyono

NIM : 9335.087.16

Tempat tanggal lahir : Kediri, 06 Mei 1997

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Dokter dengan Pasien dalam Proses Penyembuhan di Klinik dr. Vitis Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri”**, adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila kemudian hari skripsi ini mengandung unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Kediri, 7 Juni 2023



Bagus Hary Cahyono

ABSTRAK

BAGUS HARY CAHYONO, 2023. *Komunikasi Interpersonal Dokter dengan Pasien dalam Proses Penyembuhan di Klinik dr. Vitis Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri*. Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing (1) Siti Amanah, M.Si., (2) Ika Silviana, S.Sos., M.A.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Penyembuhan, Dokter, Pasien

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan dengan merata dimana telah berdiri banyak lembaga pelayanan kesehatan seperti klinik, rumah sakit, apotek, laboratorium, dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Kemajuan teknologi membuat masyarakat dapat mengakses informasi terkait pelayanan kesehatan, sehingga mereka dapat memilih serta menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu pelayanan kesehatan menjadi pembahasan utama baik itu berupa fisik fasilitas, tenaga kesehatan, obat, serta prosedur pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Pelayanan kesehatan pasti membutuhkan komunikasi yang baik dengan pasiennya. Pembinaan hubungan yang baik dengan para pasien, merupakan sebuah kunci untuk mendapatkan kepercayaan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian pada proses komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien dan menjelaskan kelima aspek karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal milik DeVito, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung oleh peneliti di Klinik dr. Vitis yang beralamat di Dusun Sembak, Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri.

Hasil dari penelitian membuktikan bahwa proses komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien dapat berjalan efektif dilihat dari: 1) keterbukaan pasien kepada dokter tentang keluhannya, 2) empati dokter kepada pasien saat memberikan saran penyembuhan, 3) sikap mendukung dokter dalam memberikan semangat kepada pasien, 4) sikap positif dari dokter dengan menghargai dan memberi dorongan kepada pasien, 5) kesetaraan yaitu tidak membedakan dalam melayani pasien. Dari kelima aspek tersebut yang paling sering dipakai dalam berkomunikasi interpersonal antara dokter dan pasien adalah aspek keterbukaan karena merupakan kunci masuk kedekatan dan sebagai langkah awal keduanya menentukan proses penyembuhan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
NOTA DINAS.....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
MOTTO	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	IX
ABSTRAK	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Telaah Pustaka.....	7
BAB II	12
LANDASAN TEORI.....	12
A. Komunikasi	12
B. Komunikasi Interpersonal	15
C. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal.....	18
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	20

B.	Kehadiran Peneliti	21
C.	Lokasi Penelitian	22
D.	Sumber Data	23
E.	Pengumpulan Data	23
F.	Analisis Data	24
G.	Keabsahan Data	25
H.	Tahap-tahap Penelitian	26
BAB IV		28
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....		28
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
B.	Paparan Data.....	44
C.	Temuan Penelitian	61
BAB V.....		64
PEMBAHASAN		64
1.	Komunikasi Interpersonal antara Dokter dan Pasien dalam Proses Penyembuhan di Klinik dr. Vitis.....	64
2.	Aspek Keterbukaan (<i>Openness</i>), Empati (<i>Empathy</i>), Sikap Positif (<i>Positiveness</i>), Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>), dan Kesetaraan (<i>Equality</i>) yang Diterapkan di Klinik dr. Vitis.....	71
BAB VI.....		79
PENUTUP.....		79
A.	Kesimpulan.....	79
B.	Saran	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI		92

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Informasi Umum Dokter di Klinik dr. Vitis	43
Tabel 4.2 Informasi Umum Pasien di Klinik dr. Vitis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Klinik dr. Vitis.....	41
---	----