



**PENGELOLAAN HUBUNGAN ANTARA DOKTER DAN PASIEN DALAM  
KONTEKS KOMUNIKASI TERAPEUTIK**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I**

**Pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh :**

**Kevin Purba**

**14030116120003**

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2020**

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kevin Purba  
NIM : 14030116120003  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir skripsi yang saya susun dengan judul :

### **Pengelolaan Hubungan Antara Dokter Dan Pasien Dalam Konteks Komunikasi Terapeutik**

adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana).

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 01 September 2020

Kevin Purba

NIM. 14030116120003

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengelolaan Hubungan Antara Dokter Dan Pasien

Dalam Konteks Komunikasi Terapeutik

Nama Penyusun : Kevin Purba

NIM : 14030116120003

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 25 September 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin

NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003

**Dosen Pembimbing:**

1. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si

(..........)

**Dosen Penguji Skripsi:**

1. Drs. Wiwid Noor Rakhmad, M.I.Kom

(..........)

2. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si

(..........)

3. Dr. Turnomo Rahardjo, M.Si

(..........)

**HALAMAN MOTTO**

**“IF WE NEVER TRY, WE WILL NEVER KNOW.  
INTEND, DO YOUR BEST AND SURRENDER TO ALLAH”**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan yang muncul. Penulis dalam hal ini ini memperoleh banyak dukungan, pengetahuan, dan pengalaman dari berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan banyak rasa terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT atas segala limpahan berkah, nikmat, rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi dengan maksimal.
2. Bapak, Mamak, Biring dan Adek dinda yang selalu memberikan semangat, doa-doa dan kasih sayangnya kepada penulis. Terima kasih atas segala dukungan dan doa-doa yang telah kalian berikan pada saya, sehingga pada akhirnya saya mampu menyelesaikan semua kegiatan perkuliahan termasuk skripsi ini. Tanpa adanya semua hal tersebut, saya tidak yakin akan bisa bertahan dan mampu menghadapi segala sesuatunya. Saya juga menyadari jika ucapan terima kasih ini tidak akan cukup membalas semua hal yang telah diberikan, tapi saya sangat menyadari bahwa inilah momen dimana semua yang diimpikan bersama menjadi kenyataan Pak, Mak. Kedepannya tinggal bagaimana usaha saya untuk benar-benar bisa lebih membahagiakan kalian. Semoga saya dapat membahagiakan kalian dunia dan akhirat...Aamiin. Saya sangat sayang kalian semua, meskipun saya jarang sekali untuk mengucapkan rasa sayang tersebut.
3. Riris Arianti, orang terdekat penulis yang penulis sayangi, yang menerima penulis disegala kondisi, selalu ada disaat susah dan senang, gembira dan sedih. Terima kasih banyak atas semua perhatian dan dukungan penuh yang tidak pernah lelah untuk diberikan kepada penulis. Selama kenal riris, penulis belajar banyak hal tentang kehidupan dari kamu. Bersyukur kepada Allah karna

dipertemukan dengan Riris, pribadi yang sangat baik, ceria dan selalu membawa energi positif kepada penulis. Semoga kita selalu bersama dan sukses bersama-sama di masa depan... Aamiin.

4. Mas Dr. Turnomo Rahardjo, M. Si selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen favorit penulis. Terima kasih atas segala ilmu, bimbingan dan kesabaran yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan masa studi dan skripsi ini dengan baik. Saya sangat bangga menjadi salah satu dari anak bimbingan Mas Harjo. Mas Harjo adalah orang yang sangat baik bagi saya.
5. Mbak S. Rouli Manalu, S.Sos., M.Commst., Ph.D selaku Dosen Wali dan juga Kepala Prodi Jurusan Ilmu Komunikasi. Terima kasih banyak atas masukan, arahan, dan izinnya sehingga penulis mampu menyelesaikan studi di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro ini.
6. Mas Drs. Wiwid Noor Rakhmad, M.I.Kom dan Agus Naryoso, S.Sos, M.Si, selaku dosen penguji dari penulis. Terima kasih banyak atas masukan-masukan yang bersifat membangun yang telah diberikan kepada penulis.
7. Saudara dan sepupu dari penulis yang selalu memberikan banyak nasehat kepada penulis untuk bisa menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Terima kasih atas kasih sayang yang diberikan.
8. Seluruh narasumber yang terlibat, profesi dokter dan juga Mas, Mbak, Ibu, Bapak yang menjadi pasien. Terima kasih atas semua sumbangsih yang telah diberikan sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. “Hahahehe”, teman dan geng sejak awal perkuliahan penulis. Nugik, Rega, Adit dan disusul oleh Harry dan Aldy. Terima kasih atas semua waktu dan cerita-cerita kita. Inget banget dulu sering iseng main-main ke Jogja, Solo secara mendadak tanpa kita rencanakan. Pokoknya selalu ingetlah aku we

semua hal-hal yang kita pernah lakukan bareng-bareng. Sehat-sehat selalu dan sukses terus buat kita semua ya. Semoga di masa yang akan datang bisa berjumpa kembali.

10. “Lamber Barokah”, teman-teman penulis yang memberikan cerita dan warna dalam hidup penulis selama masa perkuliahan. Grup ini kisahnya diawali dari acara launching buku teman baik saya M. Taufik Hidayatullah. Terima kasih atas semua waktu dan cerita perjalanannya. Semoga di lain waktu bisa dipertemukan kembali dan tertawa bersama lagi.
11. LPM Opini, organisasi yang mewarnai kehidupan perkuliahan saya. Bangga telah menjadi bagian dari organisasi ini, karena disinilah saya dapat belajar dan berkembang menjadi pribadi yang aktif. Terima kasih juga atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk dapat mengelola bidang PSDM LPM Opini di tahun 2018-2019.
12. Mbak Ayu, terima kasih atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk dapat menjadi salah satu surveyor dari KPI yang mewakili Undip. Hal tersebut tentunya menjadi salah satu pengalaman berharga yang dimiliki oleh penulis.
13. Rai Wananda, sahabat dari penulis. Sejak SMP hingga kuliah di Undip kita selalu dipertemukan. Semoga kita bisa terus menjadi sahabat baik yang mampu terus berkembang bersama. Sukses untuk kita selalu Rai.
14. Mas Khan, terima kasih telah menjadi salah satu kakak tingkat yang baik dan saya anggap sebagai mentor yang bisa memberi banyak masukan yang positif kepada penulis.
15. Teman-teman KKN yang pada awalnya kita dipertemukan dengan arahan untuk melakukan pengabdian di Desa Wandankemiri, Grobogan. Senang bisa

mengenal kalian semua, terima kasih telah menjadi salah satu dari cerita hidup saya selama ada di Undip. Rasa terima kasih juga saya ucapkan kepada teman KKN terdekat saya yaitu Indro karena telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

16. Teman-teman komunikasi angkatan 2016, bersyukur dipertemukan dengan kalian semua di Universitas Diponegoro ini, Meskipun saya tau tidak akan bisa solid, tapi saya merasa bangga bisa menjadi bagian dari kalian. Semoga di masa yang akan datang kita semua bisa menjadi orang yang sukses dalam segala hal.
17. Individu-individu dan pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan namun memberikan kontribusi dan warna dalam perjalanan penulis, terima kasih saya panjatkan yang sebesar-besarnya. Semoga kita selalu dilindungi Tuhan YME dan juga diberikan kesehatan selalu.



## ABSTRAK

Judul : Pengelolaan Hubungan Antara Dokter Dan Pasien Dalam Konteks  
Komunikasi Terapeutik

Nama : Kevin Purba

NIM : 14030116120003

---

Hubungan terapeutik yang terjalin antara dokter dan pasien pada dasarnya harus dikelola sedemikian rupa untuk dapat memberikan hasil kesehatan yang baik kepada pasien. Untuk mewujudkannya, dibutuhkan kompetensi komunikasi yang baik oleh dokter selain hanya mengandalkan pengetahuan yang dimiliki untuk mengobati. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah komunikasi yang ditemukan dalam ruang lingkup kesehatan, seperti adanya kasus malpraktek akibat kurangnya penjelasan pemberian informasi kesehatan oleh dokter, kurangnya sifat humanis dokter hingga model komunikasi yang searah oleh dokter yang pada akhirnya memunculkan persepsi buruk terkait layanan komunikasi yang diberikan oleh dokter di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pola interaksi dalam hubungan terapeutik antara dokter dan pasien dan untuk memahami apa saja hambatan yang kerap terjadi dalam hubungan terapeutik antara dokter dan pasien. dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini merujuk pada paradigma interpretif dengan pendekatan fenomenologi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pelanggaran Harapan (*Expectacy Violation Theory / EVT*) oleh Judee Burgoon dan teori Dialetika Relasional oleh Lexlie Baxter dan Barbara Montgomery. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *indepth interview* dengan subjek penelitian Dokter dan Pasien.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat 4 tahapan dalam jalinan terapeutik antara dokter dan pasien yakni, pra-interaksi, orientasi, kerja (*working*) dan terminasi, dimana tahapan kerja (*working*) merupakan inti dari hubungan terapeutik yang terjalin. Hubungan antara dokter dan pasien tercipta karena adanya daya tarik (*attraction*) sehingga pola interaksi terapeutik pada penelitian ini merujuk pada prinsip komplementaritas (*complementary*). Dalam penelitian ini terdapat 5 aspek utama yang menjadi kunci bagaimana hubungan antara dokter dan pasien dapat dikelola dengan baik yakni empati, kepercayaan, keterbukaan atau sifat terbuka, perhatian positif yang tidak bersyarat dan juga kesetaraan. Sementara itu hambatan pada hubungan terapeutik yang dirasakan dokter dan pasien dalam penelitian ini berada pada konteks dan situasi tertentu seperti ketika sedang melakukan diskusi keluhan dan saat waktu visit dokter berlangsung.

**Kata Kunci : Pengelolaan Hubungan, Dokter dan Pasien, Komunikasi Terapeutik**

## ABSTRACT

Title : Relationship Management Between Doctor and Patient in the Context  
of Therapeutic Communication

Name : Kevin Purba

NIM : 14030116120003

---

Basically, the therapeutic relationship between doctor and patient must be managed in such a way as to provide good health outcomes to patients. To make it happen, good communication competence is needed by doctors besides only relying on their knowledge to treat. This research is motivated by the existence of communication problems found in the scope of health, such as cases of malpractice due to a lack of explanation for the provision of health information by doctors, lack of humanist character of doctors to unidirectional communication models by doctors which ultimately lead to bad perceptions regarding communication services provided by doctors. doctors in Indonesia.

This study aims to understand how the patterns of interaction in the therapeutic relationship between doctors and patients and to understand what are the obstacles that often occur in the therapeutic relationship between doctors and patients. This research refers to an interpretive paradigm with a phenomenological approach. The theory used in this research is the (Expectancy Violation Theory / EVT) theory by Judee Burgoon and the theory of Relational Dialectics by Lexlie Baxter and Barbara Montgomery. The data collection technique used in this study was indepth *interviews* with research subjects doctors and patients.

The results of this study revealed that there are four stages in the therapeutic tangle between doctor and patient that is, pre-interaction, orientation, work(*working*)and termination, where the stages of working is at the core of the fabric of the therapeutic. The relationship between doctors and patients is created because of the attraction so that the pattern of therapeutic interactions in this study refers to the principle of complementarity. In this study, there are 5 main aspects that are the key to how the relationship between doctor and patient can be managed properly, namely empathy, trust, openness or openness, unconditional positive attention and also equality. Meanwhile, the obstacles to the therapeutic relationship felt by doctors and patients in this study were in certain contexts and situations, such as when discussing complaints and during the doctor's visit.

**Keywords : Relationship Management, Doctor and Patient, Communication  
Therapeutic**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengelolaan Hubungan Antara Dokter Dan Pasien Dalam Konteks Komunikasi Terapeutik”** Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Skripsi yang telah disusun ini terdiri dari lima bab. Bab pertama berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, definisi konseptual, definisi operasional dan metode penelitian. Bab kedua berisi uraian gambaran umum penelitian. Bab ketiga berisi deskripsi tekstural dan deskripsi struktural. Bab keempat berisi sintesis makna tekstural dan struktural. Bab kelima menutup hasil penelitian dengan penarikan kesimpulan serta pemberian saran untuk seluruh pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai sarana dalam menambah kajian di bidang akademik, sebagai saran kepada Ibu sebagai orang tua asuh tunggal dengan anak dalam memelihara sebuah hubungan keluarga.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan

saran dan kritik yang membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 01 September 2020

Penulis,

Kevin Purba

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Signifikansi Penelitian .....	10
1.4.1 Signifikansi Akademis .....	10
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	10
1.4.3 Signifikansi Sosial .....	10
1.5 Kerangka Teori .....	11
1.5.1 Paradigma Penelitian .....	11
1.5.2 State of the Art .....	12
1.5.3 Komunikasi Terapeutik .....	17
1.5.4 Komunikasi Terapeutik Sebagai Komunikasi Interpersonal .....	21
1.5.5 Pengelolaan Hubungan .....	22
1.5.6 Helping Relationship .....	23
1.5.7 Teori Pelanggaran Harapan .....	25
1.5.8 Teori Dialetika Relasional .....	28
1.6 Operasionlisasi Konsep .....	31
1.6.1 Pengelolaan Hubungan .....	31
1.6.2 Dokter dan Pasien .....	32
1.7 Metodologi Penelitian .....	33
1.7.1 Tipe Penelitian .....	33
1.7.2 Situs Penelitian .....	33

1.7.3	Subyek Penelitian .....	34
1.7.4	Jenis Data .....	34
1.7.5	Sumber Data .....	34
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data .....	35
1.7.7	Teknik Analisis Data .....	35

**BAB II KOMUNIKASI SEBAGAI JEMBATAN KEBERHASILAN HUBUNGAN TERAPEUTIK ANTARA DOKTER DAN PASIEN ..... 37**

**BAB III PENGELOLAAN HUBUNGAN ANTARA DOKTER DAN PASIEN DALAM JALINAN TERAPEUTIK ..... 44**

3.1	Profil Informan .....	46
3.2	Deskripsi Tekstural .....	50
3.2.1	Informan I .....	50
3.2.2	Informan II .....	57
3.2.3	Informan III .....	66
3.2.4	Informan IV .....	74
3.2.5	Informan V .....	81
3.2.6	Informan VI .....	87
3.2.7	Informan VII .....	94
3.2.8	Informan VIII .....	100
3.3	Deskripsi Struktural .....	106
3.3.1	Informan I .....	106
3.3.2	Informan II .....	107
3.3.3	Informan III .....	110
3.3.4	Informan IV .....	111
3.3.5	Informan V .....	113
3.3.6	Informan VI .....	114
3.3.7	Informan VII .....	116
3.3.8	Informan VIII .....	117
3.4	Penggabungan Deskripsi Tekstural dan Struktural .....	119
3.4.1	Penggabungan Deskripsi Tekstural (Dokter) .....	119
3.4.2	Penggabungan Deskripsi Tekstural (Pasien) .....	127

3.4.3	Penggabungan Deskripsi Struktural (Dokter) .....	132
3.4.4	Penggabungan Deskripsi Struktural (Pasien) .....	135
<b>BAB IV PEMBAHASAN SINTESIS MAKNA TEKSTURAL DAN STRUKTURAL .....</b>		<b>138</b>
4.1	Pengalaman dan Pola Interaksi Terapeutik Antara Dokter dan Pasien .....	139
4.2	Peran yang dilakukan oleh Dokter dalam Hubungan Terapeutik .....	153
4.3	Hambatan yang dihadapi oleh Dokter dan Pasien Dalam Jalinan Terapeutik .....	157
4.4	Bangunan Komunikasi .....	163
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>167</b>
5.1	Simpulan .....	167
5.2	Implikasi .....	170
5.2.1	Implikasi Akademis .....	170
5.2.2	Implikasi Praktis .....	172
5.2.3	Implikasi Sosial .....	173
5.3	Rekomendasi .....	173
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>175</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>179</b>