ABSTRAK

Eka Rochmawanti Ade N., B06208166, 2012.Komunikasi Interpersonal Antara Tenaga Medis Dengan Pasien (Studi Pada Puskesmas Balongsari Kecamatan Tandes Surabaya). Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Tenaga Medis, Pasien.

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat dua fokus penelitian, yaitu: (1) Bagaimana proses komunikasi interpersonal antara tenaga medis dengan pasien, (2) Faktor apa saja yang menghambat komunikasi interpersonal.

Untuk menjawab fokus penelitian di atas, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Kemudian data yang sudah diperoleh dianalisis dengan menggunakan tehnik pengumpulan data, observasi partisipan, wawancara mendalam serta dokumentasi.

Adapun hasil penelitian dari pengumpulan data di lapangan ditemukan bahwa : (1) proses komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis baik dokter maupun perawat berlangsung secara tatap muka (*face to face*), namun secara bertahap mengingat penelitian dilakukan di Puskesmas bukan Rumah Sakit. Tenaga medis menggunakan komunikasi dalam bentuk verbal berupa kata-kata dan nonverbal yang berupa ekspresi wajah, sentuhan dan sebagainya. (2) proses penyampaian pesan oleh tenaga medis baik secara verbal maupun nonverbal, mampu difahami oleh penerima pesan yaitu pasien. (3) tenaga medis mengalami beberapa hambatan dalam melakukan komunikasi dengan pasien. *Pertama,* faktor usia pasien, *Kedua* faktor latar belakang pasien, *Ketiga* faktor watak atau karakter pasien, *Keempat* faktor dari keluarga pasien. (4) Tenaga medis mampu mengatasi hambatan yang terjadi dalam menyampaikan pesan kepada pasien dengan caranya sendiri.

Bertitik tolak dari penelitian ini, beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Puskesmas Balongsari dan stafnya adalah : (1) baiknya setiap Puskesmas memberikan bekal keterampilan terutama berkomunikasi dengan pasien kepada seluruh stafnya. Karena, Cara tenaga medis berkomunikasi ketika menangani pasien menjadi tolak ukur kepuasan pasien mengenai keramahan pelayanan di Puskesmas tersebut. (2) memahami komunikasi interpersonal dengan pasien, maka tenaga medis diharapkan dapat bersikap secara profesional yang mana dapat memberikan rasa nyaman, aman dan terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani masa penyembuhan, sehingga perasaan puas pasien terhadap layanan kesehatan tersebut serta kualitas mutu pelayanan dapat terjamin.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id