

**Nama Narasumber** : Dr. Ivan R. Sini  
**Jabatan Narasumber** : Dokter Spesialis Kandungan  
**Waktu Wawancara** : 20.30 WIB  
**Tanggal Wawancara** : 02 Februari 2016  
**Tempat Wawancara** : Klinik Morula IVF Jakarta  
**Nama Pewawancara** : Sarrah Juliana  
**Tujuan Wawancara** : Tahapan Pelaksanaan Komunikasi Antarpribadi

**1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi antarpribadi?**

Suatu bentuk komunikasi yang dilakukan dua arah secara tatap muka dan mempunyai feedback. Komunikasi inilah yang bisa menumbuhkan kepercayaan dan hubungan yang lebih dekat antara dokter dengan pasiennya

**2. Apa yang diperhatikan ketika berkomunikasi dengan pasien ?**

Pada tahap pertama dokter selalu berpedoman dengan yang namanya membina rapport (History), yang mana bisa menumbuhkan level of trust. Baru selanjutnya dengan prosedur standar yang ada pada dokter.

**3. Apakah cara yang sama dilakukan untuk semua pasien? Kalau tidak, apa perbedaannya dalam berkomunikasi dengan karakteristik pasien yang berbeda ?**

Beberapa ada yang penanganannya secara khusus dengan melihat karakteristik dari si pasien. Jadi perbedaannya pada tahap pendekatan dan perlakuannya saja. Apabila dibeda-bedakan berarti kita tidak mempunyai standar profesi. Untuk tahap selanjutnya kita samakan ke semua pasien.

**4. Mengapa aspek-aspek itu perlu diperhatikan ?**

Tahapan ini diperlukan guna menciptakan suasana yang hangat dan terciptanya rasa kekeluargaan. Setiap pasien yang datang mempunyai beberapa perbedaan penanganannya, walaupun kedatangan pasien mempunyai tujuan yang sama yaitu program bayi tabung.

**5. Bagaimana mengaplikasikannya ?**

Mengaplikasikannya ke pasien memang tidak gampang dan juga tidak sulit,

terkadang ada beberapa pasien yang tidak langsung paham dengan apa yang dilakukan oleh dokter. Misalkan pada tahap konsultasi yang menggunakan istilah-istilah kedokteran.

6. Apakah masing-masing cara itu ada kendala dalam pelaksanaannya ?

Kendala pasti ada, misalkan istilah dalam kedokteran apalagi istilah yang tidak lazim sering di dengar oleh pasien.

7. Bagaimana cara penyelesaian kendala itu ?

Dokter harus pintar dan jelas mengartikan ke dalam bahasa umumnya sehingga pasien dapat mengerti dengan jelas.

Observasi : Komunikasi pasien dengan dokter dari awal hingga selesai berkonsultasi juga diamati.

Komunikasi deokter dengan pasien untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung dan yang sudah berulang tentu agak berbeda, dokter lebih banyak berperan dalam komunikasi dalam menjelaskan sesuatu.

#### Tahapan Pelaksanaan Komunikasi Antarpribadi

1. Apa yang dimaksud dengan pendekatan kap?

Komunikasi yang dilakukan untuk mendekati diri dengan pasien guna mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, berguna juga mencairkan suasana di ruang praktek

2. Apa saja yang diperhatikan ketika berkomunikasi dengan pasien?

Yang pertama saya perhatikan adalah saya selalu membuka yang namanya membina raport bisa dikatakan history pasien, bahasa tubuh si pasien saat datang ke ruangan saya, yang terakhir saya harus bisa menjaga suasana tidak terlalu formal tanpa mengurangi profesionalisme saya sebagai dokter.

3. Kenapa hal itu perlu diperhatikan?

Karena informasi awal itu datang dari historis pasien, agar pasien tidak tegang dan merasa santai atau nyaman.

4. Bagaimana mengaplikasikan aspek-aspek tersebut?

Pengaplikasiannya langsung pada saat di ruang praktek saya, dari awal mulai pasien datang sampai pada saat selesai. Setelah itu saya akan evaluasi menyeluruh.

5. Apakah cara berkomunikasi dokter akan berbeda saat berhadapan dengan pasien yang tingkat kesuburannya berbeda?

Komunikasi yang saya lakukan hampir sama pada setiap pasiennya. Karena merupakan standar dari prosedur yang ada. Ada beberapa penanganan secara khusus dengan melihat karakteristik dari si pasien. Jadi perbedaannya pada tahap perlakuannya saja. Apabila dibeda-bedakan berarti kita tidak mempunyai standar profesi.

6. Mengapa hal itu dibedakan?

Perbedaan hanya pada tahap perlakuannya saja, untuk komunikasi saya memberikan yang sama.

7. Bagaimana cara mengaplikasikannya?

Saya selalu mengaplikasikannya disetiap saat praktek saya. Kadang pendekatan komunikasi yang saya gunakan tidak selalu berhasil.

- Mengamati unsur-unsur dan cara yang digunakan dokter selama berkomunikasi dengan pasien, hanya dokter saja yang diamati

Selama dokter menangani pasien, tahapan yang menjadi standar profesi dokter, lanjut ke perbincangan tahap awal, masuk ke inti permasalahan, dan solusi serta tahap pemecahan masalah.

Pendekatan Kom. antarpribadi dokter dengan pasien

1. Apa yang dimaksud dengan loyalitas?

loyalitas adalah berkaitan dengan kepercayaan sebagai dasar dari timbulnya loyalitas. Apabila kita sudah saling percaya akan sesama maka akan timbul sendiri loyalitas terhadap konsumen.

2. Apakah dokter menerapkan KAP agar pasien loyal? Kalau iya, apa pendekatan yang digunakan?

Sedikit banyak saya menggunakan pendekatan komunikasi antarpribadi untuk membuat loyal pasien, saya selalu berkomunikasi langsung dan berbicara dari hati ke hati, sehingga pasien merasa nyaman dan percaya akan dokternya.

3. Apakah pendekatan itu digunakan sama untuk semua pasien? Kalau iya, Mengapa? Jika tidak, pendekatan apa lagi yang digunakan?

Iya kesemua pasien saya menggunakan pendekatan komunikasi antarpribadi, karena hanya dengan berkomunikasi secara pribadi, pasien lebih merasa

nyaman dan merasa di perhatikan, guna menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi.

4. Mengapa pendekatan-pendekatan itu yang digunakan untuk menumbuhkan loyalitas?

Ketika pasien merasa nyaman maka otomatis rasa percaya akan timbul, dengan sendirinya loyalitas akan tercapai. Hanya dengan komunikasi yang intens dan penuh perhatian maka pasien akan merasa nyaman akan dokternya.

5. Bagaimana menerapkan masing-masing pendekatan tersebut?

Langsung saja saya terapkan, awal calon pasien datang sampai datang sebagai pasien, dan datang lagi ke kunjungan berikutnya. Saya perlakukan semua pasien sudah seperti keluarga saja.

6. Apakah ada kendala dalam menerapkan masing-masing pendekatannya?

Bicara kendala pasti ada, kendala yang sering saya hadapi sebenarnya tidak masuk kategori sulit, hanya mungkin terkendala tentang istilah kedokteran dan agak sulit menjelaskan apabila pasien baru pertama kali datang.

7. Kalau ada, bagaimana cara mengatasinya?

Kita biasa dalam menghadapi pasien-pasien yang baru pertama kali datang, biasanya saya menjelaskan secara detail tentang sekitar kandungan dan bayi tabung itu sendiri. Saya memberikan waktu untuk bertanya lebih dalam sampai pasien merasa terpuaskan dan mengerti.

- Mengamati dokter dan pasien selama berkonsultasi dengan pasien

Dari pengamatan saya dokter selama menangani pasiennya, mengutamakan sekali keramah tamahan dan murah senyum, ini merupakan kesan pertama bagi pasien.

**Nama Narasumber** : Novi Widjaja  
**Jabatan Narasumber** : Pasien 1  
**Waktu Wawancara** : 12.30 WIB  
**Tanggal Wawancara** : 29 Januari 2016  
**Tempat Wawancara** : Klinik Morula IVF Jakarta  
**Nama Pewawancara** : Sarrah Juliana  
**Tujuan Wawancara** : Tahapan Pelaksanaan Komunikasi Antarpribadi

**1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi antarpribadi**

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antara dokter dengan pasien pada saat berkonsultasi secara tatap muka

**2. Apa penilaian pasien terhadap komunikasi yang dilakukan dokter ?**

Penilaian pasien saat komunikasi dengan dokter adalah dokter dapat menjelaskan dengan jelas apa masalah dan memberikan solusi dari masalah pasien sehingga pasien sangat puas dengan penjelasan dokter.

**3. Apa tahap-tahap komunikasi yang dapat dilakukan dokter dapat membuat nyaman pasien ?**

Komunikasi yang dilakukan dokter ke pasien itu sangat membuat pasien merasa nyaman karena dokter menjelaskannya secara bertahap dan sangat hati-hati, saya kira hampir sama untuk standarnya.

**4. Apa keunggulan komunikasi yg dilakukan dokter terhadap pasiennya ?**

Keunggulan komunikasi yang dilakukan dokter kepada pasien adalah Penyampaian dokter dapat dimengerti pasien, dokter juga selalu ramah dan murah senyum dalam berkomunikasi

**5. Apakah tahap-tahap komunikasi yang dilakukan dokter dpt memberikan kepercayaan bagi pasien untuk datang kembali ke dokter lg ?**

Tahap komunikasi dokter sangat memberikan kepercayaan karena dokter sangat mengerti jelas masalah pasien dan dapat memberikan solusi kepada pasien, sehingga pasien dapat kembali lagi kepada dokter ivan.

**6. Tahap-tahap komunikasi apakah yang dilakukan dokter terhadap pasien?**

Tahap-tahap komunikasi dokter kepada pasien: bertanya kabar dan memberi salam, bertanya masalah, konsultasi tanya jawab dan memberikan solusi

7. Mengapa tahapan itu yang dilakukan ?

Karena tahapan itu menurut dokter sudah standart dari klinik dan itu sangat membuat saya menjadi nyaman

8. Bagaimana pelaksanaan tahapan KAP itu sendiri ?

Tahapan itu dilaksanakan pada setiap pasien akan melakukan konsultasi dengan dokter

Observasi : Komunikasi pasien dengan dokter dari awal hingga selesai berkonsultasi juga diamati.

Dokter menyapa dan memberi salam kepada pasien dengan senyuman yang lebar sehingga pasien merasa disambut dengan dokter, disanalah kehangatan dan kenyamanan yang diberikan dokter kepada pasien. Dokter juga menjelaskan dengan sangat jelas dengan mulai membuka file dari si pasien satu persatu setelah itu memberikan solusi. Pada saat pasien bertanya dokter dapat menjawab dengan tepat.

1. Apa yang dimaksud dengan pendekatan KAP?

Pendekatan KAP adalah Disinilah proses terjalinnya kedekatan antara dokter dan pasien dalam berkomunikasi secara tatap muka agar dapat lebih mengenal satu sama lainnya.

2. Pendekatan komunikasi apa yang digunakan oleh dokter?

Pendekatan kom yang dilakukan dokter kepada pasien mencari tahu keadaan pasien dan bertanya kabar kepada pasien melalui alat komunikasi seperti sms, tlp dan pada saat bertatap muka

3. Apakah cara berkomunikasi dokter kepada pasien yang sama dengan situasi yang berbeda? Cara berkomunikasi dokter sich sama saja tetap membuat pasien nyaman dan percaya, apalagi disaat saat pasien mengalami keguncangan hati seperti program gagal dokter lebih menunjukkan sifat kekeluargaan dengan sama-sama mengerti perasaan

4. Bagaimana dokter menerapkan cara komunikasi yang berbeda tersebut untuk situasi yang berbeda?

Dengan cara menenangkan si pasien dan memberikan solusi lagi

5. Apakah cara yang dilakukan dokter tersebut sesuai dengan harapan dari pasien? Kalau sesuai, apa yang paling spesifik dari cara tersebut yang mengena dihati pasien?

iya sangat sesuai dengan harapan pasien. Dokter lebih menunjukkan sifat kekeluargaan dan ikut sedih tapi juga memberikan motivasi bahwa program berikutnya akan berhasil

Observasi : Mengamati unsur-unsur dan cara yang digunakan dokter selama berkomunikasi dengan pasien, hanya dokter saja yang diamati

Dokter mengambil hati pasien dengan selalu tersenyum dan memeberikan penjelasan sangat jelas kepada pasien.

1. Apa yang dimaksud dengan loyalitas?

Loyalitas adalah kesetiaan pasien tetap berkunjung kepada dokter yang sama

2. Apakah pasien merasa senang saat berkomunikasi dengan dokter? Kalau iya, hal apa saja dari komunikasi sang dokter yang membuat pasien senang?

Pasien sangat senang berkomunikasi dengan dokter karna dokter nya komunikatif dan humoris

3. Apakah komunikasi yang dilakukan dokter membuat pasien ingin datang berulang untuk berkonsultasi kepada dokter?

Komunikasi yang dilakukan dokter sangat menyenangkan dan mudah dipahami sehingga pasien sangat ingin berkonsultasi kepada dokter ini lagi karena kebetulan pasien sudah program anak yang ke2 kalinya dengan dokter ivan

4. Kenapa komunikasi yang dilakukan dokter mendorong pasien untuk datang berulang?

Komunikasi dokter membuat pasien datang berulang karena tidak semua dokter dapat berkomunikasi dengan pasien dan mengerti perasaan pasien. Dokter ivan ini dapat mengerti perasaan pasien dan berbicara nya sangat menyenangkan tidak membuat pasien merasa kecewa atau terpojok

5. Bagaimana proses terbentuknya keinginan datang berulang setelah berkomunikasi dengan dokter?



Proses terbentuknya keinginan datang berulang kepada dokter ivan adalah pertama karena ingin melakukan program hamil dan kedua dokternya komunikatif dan sangat dipercaya.

Observasi : Mengamati dokter dan pasien selama berkonsultasi dengan pasien. Selama dokter menangani pasien, tahapan yang menjadi standar profesi dokter, perbincangan tahap awal yaitu perkenalan diri sehingga saling mengetahui latar belakang masing-masing dan dokter mengetahui masalah dari si pasien, masuk ke inti permasalahan yaitu pembahsan dari masalah pasien, dan solusi serta tahap pemecahan masalah. Sang dokter sangat komunikatif itu yang dibutuhkan pasien.

**Nama Narasumber** : Meggy Widyastari  
**Jabatan Narasumber** : Pasien 2  
**Waktu Wawancara** : 17.30 WIB  
**Tanggal Wawancara** : 02 Februari 2016  
**Tempat Wawancara** : Klinik Morula IVF Jakarta  
**Nama Pewawancara** : Sarrah Juliana  
**Tujuan Wawancara** : Tahapan Pelaksanaan Komunikasi Antarpribadi

- 1. Apa yang dimaksud dengan komunikasi antarpribadi**  
Berbicara tatap muka secara pribadi
- 2. Apa penilaian pasien terhadap komunikasi yang dilakukan dokter ?**  
Komunikasi yang dilakukan oleh dokter menurut penilaian saya bisa di mengerti dan cukup jelas
- 3. Apa tahap-tahap komunikasi yg dilakukan dokter dapat membuat nyaman bagi pasien ?**  
Tahapan komunikasi yang dilakukan dokter kadang membingungkan jadi kita harus menanyakan lagi lebih jelas
- 4. Apa keunggulan komunikasi yg dilakukan dokter terhadap pasiennya ?**  
Dokter melakukan komunikasi dengan keramahannya, supel dan tidak lupa senyuman.
- 5. Apakah tahap-tahap komunikasi yang dilakukan dokter dpt memberikan kepercayaan bagi pasien untuk datang kembali ke dokter lg ?**  
Sangat bermanfaat dan memberikan kepercayaan
- 6. Tahap-tahap komunikasi apakah yang dilakukan dokter terhadap pasien?**  
Pertama dokter selalu menyapa dengan hangat, bertanya keadaan pasien, dilanjutkan dengan konsultasi, solusi dan tanya jawab diakhiri dengan percakapan ringan dan penutup.
- 7. Mengapa tahapan itu dilaksanakan?**  
Tahapan itulah yang dapat membuat saya merasa nyaman dan timbul rasa percaya kepada dokter

8. **Bagaimana tahapan kap itu dilaksanakan?**

Dengan cara langsung pada saat pasien datang dan juga disaat-saat tertentu dokter berkomunikasi dengan saya lewat media handphone hanya untuk menanyakan keadaan saya.

**Observasi :**

**Komunikasi pasien dengan dokter dari awal hingga selesai berkonsultasi juga diamati.**

Pasien datang dengan keinginan konsultasi karena ingin melakukan program bayi tabung tanpa didasari ilmu pengetahuan yang cukup, setelah bertemu dengan sang dokter dengan penjelasan dokter yang jelas pasien pulang dengan pengetahuan dan kepehaman tentang program hamil yang akan dijalaninya. Pasien merasa puas dengan penjelasan sang dokter.

**Narasumber**

**(Meggy Widyastari)**

**Nama Narasumber** : Meggy Widyastari  
**Jabatan Narasumber** : Pasien 2  
**Waktu Wawancara** : 17.30 WIB  
**Tanggal Wawancara** : 02 Februari 2016  
**Tempat Wawancara** : Klinik Morula IVF Jakarta  
**Nama Pewawancara** : Sarrah Juliana  
**Tujuan Wawancara** : Pendekatan Komunikasi antarpribadi dokter dengan pasien

**1. Apa yang dimaksud dengan pendekatan kap?**

Proses komunikasi secara pribadi dan tatap muka yang dilakukan secara pribadi

**2. Pendekatan komunikasi apa yang digunakan oleh dokter?**

Berupa SMS, telpon, Tatap muka, dan juga lewat email ( untuk menanyakan kabar dan menjawab pertanyaan )

**3. Apakah cara komunikasi dokter berbeda kepada pasien yang sama dengan situasi yang berbeda?**

Kemungkinan berbeda, karena karakter pasien berbeda-beda. Tetapi biasanya dokter sudah mempunyai standar penanganan pasien.

**4. Bagaimana dokter menerapkan cara komunikasi yang berbeda tersebut untuk situasi yang berbeda?**

Pada saat adanya masalah yang dikeluhkan oleh pasien, dokter biasanya merasa ikut prihatin dan selalu memberikan jalan keluar sesuai prosedurnya.

**5. Apakah cara yang dilakukan dokter tersebut sesuai dengan harapan dari pasien? Kalau sesuai, apa yang paling spesifik dari cara tersebut yang mengena dihati pasien?**

Iya sudah sesuai, misalkan terus berkomunikasi walau tidak sedang dalam prakteknya. ( komunikasi lewat HP).

**Observasi :**

**Mengamati cara yang digunakan dokter selama berkomunikasi dengan pasien, hanya dokter saja yang diamati**

Sepertinya dokter sudah mempelajari karakter-karakter si pasiennya, baik itu latar belakang dan masalah yang dihadapi oleh pasien. Dokter mengerti apa bagaimana memperlakukan pasien agar sang pasien merasa nyaman.

**Narasumber**

**(Meggy Widyastari)**

**Nama Narasumber** : Meggy Widyastari  
**Jabatan Narasumber** : Pasien 2  
**Waktu Wawancara** : 17.30 WIB  
**Tanggal Wawancara** : 02 Februari 2016  
**Tempat Wawancara** : Klinik Morula IVF Jakarta  
**Nama Pewawancara** : Sarrah Juliana  
**Tujuan Wawancara** : Pendekatan Komunikasi antarpribadi dalam meningkatkan loyalitas

**1. Apa yang dimaksud dengan loyalitas?**

Menurut saya loyalitas itu kesetiaan dimana saya sebagai pasien mempercayai sepenuhnya tentang apa yang sedang saya jalani, dalam hal ini tentang program bayi tabung.

**2. Apakah pasien merasa senang saat berkomunikasi dengan dokter? Kalau iya, hal apa saja dari komunikasi sang dokter yang membuat pasien senang?**

Iyalah, yang saya suka dari dokter, beliau tidak terlalu formal, suka bercanda, gurau dan murah senyum.

**3. Apakah komunikasi yang dilakukan dokter membuat pasien ingin datang berulang untuk berkonsultasi kepada dokter?**

Yang saya alami iya, karena saya merasa cocok dengan dokter ini.

**4. Kenapa komunikasi yang dilakukan dokter mendorong pasien untuk datang berulang?**

Karena merasa cocok dan tidak terlalu formal, saya rasa itu yang membuat saya datang kembali berulang. Dengan tidak mengesampingkan inti dari masalah yang saya hadapi.

**5. Bagaimana proses terbentuknya keinginan datang berulang setelah berkomunikasi dengan dokter?**

Terbentuk nya pada saat datang pertama memberikan kesan bahwa saya merasa tepat datang ke dokter ini, melihat juga latar belakang si dokter, dan keinginan kuat dari saya dan suami yang memang sedang program hamil anak pertama.

**Observasi :**

**Mengamati dokter dan pasien selama berkonsultasi dengan pasien**

Dokter selalu memberikan yang terbaik untuk pasiennya sehingga pasien tidak ragu untuk datang kembali. Dokter dan pasien sama-sama merasa nyaman saat konsultasi terjadi.

**Narasumber**

**(Meggy Widyastari)**