PERILAKU KOMUNIKASI DOKTER MUDA (KOAS)

(Studi Fenomenologi Tentang Perilaku Komunikasi Dokter Muda / Koas Kepada Para Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi)

ARTIKEL

Oleh

Mohamad Reza Supriatna

NIM 41808807

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI JURNALISTIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2014

ABSTRACT

BEHAVIOR COMMUNICATION YOUNG DOCTOR (KOAS)
(The Study Of Fenomenology About Behavior Communications
Young Doctor / Koass To The Patient In Rumah Sakit
Umum Daerah R. Syamsudin, S.H, Sukabumi)

By :
Mohamad Reza Supriatna[1]
NIM. 41808807

This undergraduate thesis under guidance :
Melly Maulin, S.Sos., M.Si.

This study aimed to determine how the Behaviors of Young Doctor Communication / Koas in General Hospital R. SYAMSUDIN. S.H Sukabumi. This study discussed the communication behavior seen on verbal communication message and non-verbal communication messages of the communication behavior.

This study used a qualitative approach with a phenomenological method. Informants were selected by purposive sampling technique. Informants numbered to 5 (five) persons, consisting of 4 (four) people of informants and 1 (one) supporting informants. The data were obtained through in-depth interviewed, field studied, observation, documentation and internet searching. Test validity of data triangulation and member checking of data. The data analysis techniques used are data reduction, data collection, data presentation, drawing conclusions, evaluation.

The results showed that seen on verbal communication the communication behavior of the majority young doctors used Sundanese and Indonesian language at a particular time, and in a non-verbal communication the young doctors who not able to speak sundanesse they used form of body language such hand gestures and head, facial expression and eye contact, and in this case there was a short distance and space when interacting causing close proximity and touching in examination, handshake just for complement. Judging from the physical appearance, clothing used formal, neat and fitted using medical coat and the identification cards must be used every time when set off from home to the hospital until the job finished and return back to home

The conclusion of this study is that the communication behavior of young doctors in KOAS through verbal and non-verbal messages were related to each other and support each other, the environment affected the way we communicate, the physical appearance of the hospital regulations required the young doctor to used formal clothing, neat and used the doctor coats comes with identification card.

Suggestion for the young doctors; they should always keep smiled and sympathized to all surrounded people, not only for the people that they have known but also the patient in the policlinic room and the patient out of the policlinic room who had queued to see the doctors.

Keywords : Behavior Communication, Communication Verbal, Communication Non Verbal

[1] Peneliti pada penelitian Perilaku Komunikasi Dokter Muda / Koas.

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Profesi dokter pada umumnya sudah tidak asing lagi di telinga kita, hampir seluruh masyarakat yang pernah mengalami sakit pasti pernah melakukan pengobatan kepada seorang dokter dengan harapan untuk mendapatkanan kesembuhan bagi dirinya. Seorang dokter yang identik dengan berpenampilan bersih dan rapih serta mengenakan Jas berwarna putih dan biasanya membawa stetoskop, tak hanya penampilan saja, seorang dokter pun harus pandai berkomunikasi terhadap pasiennya.

Dalam profesi kedokteran, komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran.

Di Indonesia, sebagian dokter merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya. Akibatnya, dokter bisa saja tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan perencanaan dan tindakan lebih lanjut. Dari sisi pasien, umumnya pasien merasa dalam posisi lebih rendah di hadapan dokter (*superior-inferior*), sehingga takut bertanya dan bercerita atau hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter saja.

Tidak mudah bagi dokter untuk menggali keterangan dari pasien karena memang tidak bisa diperoleh begitu saja. Perlu dibangun hubungan saling percaya yang dilandasi keterbukaan, kejujuran dan pengertian akan kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing. Dengan terbangunnya hubungan saling percaya, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu dokter dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien.

Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara (tidak *superior-inferior*) sangat diperlukan agar pasien mau/dapat menceritakan sakit/keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah.

RSUD R. Syamsudin, S.H. adalah rumah sakit yang terletak di jalan Rumah Sakit no.1 Cikole kota Sukabumi. Dipimpin oleh dr. H. Suherman, MKM dan menjadi rumah sakit rujukan untuk daerah Sukabumi, Cianjur dan sebagian Bogor. Rumah sakit ini banyak dikunjungi pasien setiap harinya dengan penyakit yang beragam sehingga rumah sakit ini direkomendasikan oleh Gubernur Jawa Barat Ahmad Heryawan sebagai salah satu rumah sakit percontohan yang ada di Indonesia, tidak hanya itu rumah sakit ini juga bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran dari berbagai Universitas dalam penyaluran dokter muda berikut salah satu berita yang didapatkan dari website resmi radarsukabumi.com perihal kerjasama antara RSUD R.

Syamsudin, S.H. dengan pihak Fakultas Kedokteran Universitas ternama di Jawabarat.

Peneliti memilih dokter muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. sebagai penelitian karena RSUD R. Syamsudin, S.H. merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki banyak penghargaan dengan manajemen terbaik, salah satu pengharagaannya adalah kualitas pelayanan disertai pelayanan yang tersertifikasi SNI ISO 9001:2008 dengan sertifikat Quality System Certificate Reg. No. 201-07/131. Direktur rumah sakit ini dipimpin oleh seorang dokter yang bergelar MKM yaitu Magister Kesehatan Masyarakat yang memang seharusnya yang memimpin rumah sakit itu adalah seorang dokter bukan profesi lain karena mereka lebih mengerti tentang kesehatan, RSUD R. Syamsudin, S.H. juga banyak didatangi pasien dengan penyakit yang beraneka ragam karena menjadi rumah sakit rujukan di kota Sukabumi, Cianjur dan sebagian wilayah Bogor oleh pemerintah dengan penanganan berbagai macam penyakit, dan dokter muda di rumah sakit ini dipercaya untuk turun langsung memeriksa penyakit pasien dengan dibimbing oleh seorang dokter ahli atau spesialis.

Peneliti disini tertarik untuk mengetahui bagaimana perilaku komunikasi dokter muda saat berinteraksi dengan pasien, dan yang paling utama adalah untuk mengetahui komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dalam perilaku komunikasinya. Perilaku komunikasi menurut Rogers (1993:40) menyatakan bahwa :

"Perilaku komunikasi merupakan suatu kebiasaan dari individu atau kelompok di dalam menerima atau menyampaikan pesan yang diindikasikan dengan adanya partisipasi, hubungan dengan sistem sosial, kekosmopolitan, hubungan dengan agen pembaharu, keterdedahan dengan media massa, keaktifan mencari informasi, pengetahuan mengenai hal-hal baru."

2. Rumusan Masalah Makro

Peneliti merumuskan pertanyaan makro yaitu : "Bagaimana Perilaku Komunikasi Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi ?"

3. Rumusan Masalah Mikro

Adapun rumusan masalah mikro terkait masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu :

1. Bagaimana pesan **komunikasi verbal** yang digunakan oleh Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi ?
2. Bagaimana pesan **komunikasi non verbal** yang digunakan oleh Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi ?

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi fenomenologi. Peneliti memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penetuan informan dan teknik analisa data berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan suatu penelitian dengan pendekatan secara Kualitatif dimana untuk mengetahui dan mengamati segala hal yang menjadi ciri sesuatu hal.

Menurut David Williams (1995) dalam buku Lexy Moleong menyatakan: "Bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah" (Moleong, 2007:5)

Fenomenologi mempelajari struktur pengalaman sadar (dari sudut pandang orang pertama), bersama dengan kondisi-kondisi yang relevan.

Adapun studi fenomenologi bertujuan untuk menggali kesadaran terdalam para subjek mengenai pengalaman beserta maknanya. Sedangkan pengertian fenomena dalam Studi Fenomenologi sendiri adalah pengalaman atau peristiwa yang masuk ke dalam kesadaran subjek.

Wawasan utama fenomenologi adalah "pengertian dan penjelasan dari suatu realitas harus dibuahkan dari gejala realitas itu sendiri". (Aminuddin, 1990:108).

III. PEMBAHASAN

1. Penggunaan Pesan Verbal Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi.

Dalam porses komunikasi verbal maupun nonverbal maka erat kaitannya dengan perilaku komunikasi, perilaku yang pada dasarnya berorientasi pada tujuan, dengan kata lain perilaku pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu.

Pada komunikasi verbal dokter muda ketika berinteraksi dengan pasien, seluruh informan peneliti mengatakan menggunakan bahasa Sunda dalam berkomunikasi dikarenakan letak geografis tempat mereka praktek dan tidak hanya bahasa Sunda, para dokter muda juga kerap menggunakan bahasa indonesia sebagai bahasa nasional persatuan Indonesia kepada pasien atau orang-orang di lingkungan rumah sakit yang kurang memahami bahasa daerah.

Dari hasil penelitian dan observasi yang peneliti lakukan, penggunaan bahasa yang digunakan oleh para dokter muda / koas pada saat sedang berinteraksi dengan pasien sebagian besar adalah menggunakan bahasa Sunda halus dan terkadang menggunakan bahasa Indonesia formal sesekali. Hal ini memiliki tujuan tertentu yakni agar para pasien yang sedang berobat lebih mengerti dan merasa nyaman dengan informasi yang diberikan oleh dokter muda / koas. Adanya kesamaan arti serta pemahaman antara pasien dan dokter muda akan menciptakan komunikasi yang efektif.

Perilaku komunikasi dalam penggunaan komunikasi verbal ini berbeda ketika para dokter muda berkomunikasi dengan rekan seprofesi atau keluarganya ketika dokter muda sedang berada di luar lingkungan rumah sakit bahasa sunda pun mereka gunakan hanya kepada orang-orang terdekat dan bahasa Sunda yang mereka gunakan terbilang bahasa Sunda pada umumnya dan terkadang mereka berbicara dengan menggunakan bahasa Sunda kasar ketika sedang kesal atau marah

kepada temannya seperti contoh "Aing kesel da ka budak eta, ditungguan teh ngadon ngalilakeun" (saya kesal sama anak itu, ditungguin malah ngelamain) namun ketika mereka berhadapan dengan orang-orang yang tidak terlalu dekat dengan mereka, mereka mengganti bahasa mereka menjadi bahasa indonesia dan penyebutan nama dirubah menjadi Gua Elo (Saya, Kamu) Kebanyakan dari mereka menggunakan bahasa Sunda dikarenakan mereka tinggal di Jawa Barat dan tutur katanya tidak terlalu formal. Penggunaan simbol verbal ini juga memiliki makna dan tujuan tersendiri yaitu dikarenakan mereka telah memiliki hubungan yang dekat dengan rekan seprofesinya dan juga keluarganya sehingga tidak canggung ketika berbicara menggunakan bahasa yang tidak formal.

Berdasarkan hal tersebut memang penggunaan bahasa Sunda halus dan Indonesia yang formal ditemukan dalam percakapan dengan pasien ini. Jika pasien yang ditemui dokter muda mengajak berbicara dalam bahasa Sunda, maka otomatis dokter muda menggunakan bahasa Sunda juga itu biasanya terjadi ketika dokter muda memperkenalkan diri kepada pasien.

Selama peneliti melakukan proses pengamatan kepada dokter muda ketika berinteraksi dengan pasien memang disana terlihat dokter muda mempergunakan bahasa yang awam dan formal, sehingga kenyamanan kepada pasien lah yang terbentuk dalam proses komunikasi ini. Penggunaan bahasa awam ini akan membuat pasien mudah untuk menerima informasi yang diberikan karena jika menggunakan istilah kedokteran pasien akan kesulitan untuk mengerti seperti partus yang artinya melahirkan atau gravida yang artinya hamil dan lain sebagainya, sehingga dokter muda hanya menggunakan bahasa yang umum saja atau awam yang semua orang dapat mengerti simbol verbal yang disampaikan, sehingga pasien akan lebih cepat mengingat kembali informasi apa saja yang diterima pada saat berkonsultasi dengan dokter muda.

2. Pesan Nonverbal Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi.

Setelah peneliti mengamati, melakukan observasi di lapangan, dan mewawancarai beberapa dokter muda sebagai informan penelitian, peneliti menemukan beberapa hal umum yang bisa peneliti angkat dalam karya ilmiah ini. Berdasarkan hal tersebut peneliti menemukan adanya empat poin penting yang menjadi perilaku komunikasi dokter muda / koas dalam penggunaan komunikasi nonverbal yaitu :

a. Penampilan Fisik
b. Bahasa Tubuh
c. Jarak dan Ruang
d. Sentuhan

Selanjutnya peneliti akan membahas satu per satu mengenai penggunaan komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh para dokter muda untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

a. Penampilan Fisik Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi

Dalam penampilan fisik kali ini, peneliti mengangkat tentang penampilan fisik yang berkaitan dengan Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (body image). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, dan kosmetik. Peneliti melakukan observasi dan melihat penampilan dari seorang dokter muda dari segi penggunaan pakaian juga kosmetik dokter muda yang sedang berada di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menemukan penggunaan pakaian yang formal seperti kemeja dan celana bahan kemudian menggunakan sepatu resmi dan tak lupa selalu menggenakan jas dokter bewarna putih dan menyertai kartu tanda pengenal yang menempel di jas tersebut. Para dokter muda pria cenderung menggunakan pakaian yang bewarna gelap dan dokter muda wanita justur sebaliknya yaitu cenderung menggunakan pakaian terang, hal ini menjadi alasan tersendiri bagi dokter muda wanita agar lebih terlihat segar dan energik dan tentunya menarik perhatian.

Peggunaan busana dianggap cukup penting, karena penggunaan busana merupakan salah satu penampilan yang dinilai oleh orang lain. Memang pada dasarnya di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi diberlakukan aturan kepada para dokter maupun dokter muda untuk Penggunaan jas dokter bewarna putih dengan lengan pendek dandisertakan tanda pengena, peraturan ini harus dipatuhi oleh seluruh dokter dan dokter muda agar mengenakan jas dokter dari mulai mereka keluar rumah menuju rumah sakit hingga kembali lagi ke rumah masing-masing, tujuan dari rumah sakit ini adalah agar pasien mudah mengenali para dokter, juga sebagai kredibilitas guna terlihat lebih meyakinkan pasien bahwa para dokter muda ini adalah seorang dokter yang sedang bertugas di rumah sakit tersebut. Selain itu penggunaan jas dokter yang seragam berfungsi untuk mengetahui identitas dokter muda tersebut.

Selain pakaian peneliti juga melihat penampilan kosmetik para dokter muda, para dokter muda wanita terlihat menggunakan make up untuk menunjang penampilannya agar terlihat lebih segar dan tidak pucat. Berbeda dengan dokter muda pria mereka tidak menggunakan make up dan lebih memperhatikan penampilan dari segi potongan rambut yang harus selalu terlihat rapih.

b. Penggunaan Bahasa Tubuh Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi

Dalam penelitian ini penggunaan bahasa tubuh memang luas mencakup beberapa hal, tetapi disini peneliti memfokuskan pada penggunaan komunikasi non verbal berupa gerakan tangan, ekspresi

wajah dan kontak mata yang ditunjukan oleh dokter muda. Peneliti berpendapat bahwa gerakan tangan, ekspresi wajah dan kontak mata dapat terlihat pada saat dokter muda memberikan informasi terhadap pasien.

Pertama peneliti akan membahas mengenai penggunaan simbol non verbal yang berupa ekspresi wajah yang dilakukan oleh dokter muda. Hampir seluruh dokter muda ketika berinteraksi dengan pasien diawal mengekspresikan wajahnya dengan senyum sambil memperkenalkan diri, ekspresi wajah senyum yang ditunjukan dokter muda tidak terlalu berlebihan tetapi cukup untuk mempersuasi konsumen.namun setelah itu para dokter muda ekspresi wajahnya cenderung biasa saja dan lebih ke ekspresi wajah serius, peneliti juga melihat selama dokter muda berinteraksi dengan pasien kontak mata jarang terjadi disini dokter muda lebih sering melihat ke arah tubuh pasien seakan-akan mencari dimana letak penyakit yang diderita oleh pasien tersebut. Gerakan tangan merupakan faktor penunjang dalam penggunaan komunikasi verbalnya. Simbol non verbal tidak bisa dilepaskan dari simbol verbal. Pada saat dokter muda sedang berinteraksi dengan pasien, peneliti melihat dan mengamati adanya gerakan tangan yang dilakukan dokter muda pada saat sedang berbicara dengan pasiennya di poliklinik. Pada gerakan tangan biasanya dokter muda memulai dengan mengucapkan salam dan memperkenalkan diri sambil berjabat tangan kepada pasien lalu mempersilahkan duduk sembari menunjuk ke arah kursi yang telah tersedia dan untuk gerakan kepala biasanya dokter muda menganggukan atau menggelengkan kepala ketika dia bertanya kepada pasien sambil menyentuh bagian tubuh yang dirasa sakit.

Disamping adanya gerakan tangan yang dilakukan oleh dokter muda peneliti menemukan adanya gerakan kepala yang dilakukan pada saat proses komunikasinya dengan pasein. Selama proses penelitian, peneliti mengamati adanya gerakan kepala yang dilakukan disertai dengan komunikasi verbalnya. Seperti dokter muda bertanya kepada pasien apakah bagian tubuh pasien yang disentuhnya terasa sakit atau tidak? sembari menggelengkan kepala dan menganggukkan kepala kepada pasien.

Dengan begitu gerakan tangan dari dokter muda bertujuan untuk membuat pasien lebih mengerti dengan apa yang mereka bicarakan. Dan pada kenyataannya memang mereka melakukan hal tersebut pada saat berbicara dengan pasien.

c. Penempatan Jarak dan Ruang Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi

Berikutnya adalah mengenai Pesan proksemik yang disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan disini dilakukan dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.

Dari hasil observasi peneliti seorang dokter muda / koas memberikan jarak kepada pasien rata-rata berjarak setengah meter, hal

ini dilakukan untuk memudahkan dokter muda dan pasien untuk berinteraksi dan memperjelas suara yang disampaikan agar dapat diterima oleh kedua belah pihak agar tidak terjadi gagal komunikasi. Namun pada kenyataannya ketika peneliti melakukan observasi peneliti masih melihat dokter muda yang memberi jarak cukup jauh kepada pasien berkisar satu hingga satu setengah meter.

d. Sentuhan Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi.

Ketika sedang melakukan pemeriksaan dokter muda selalu menggunakan sentuhan ke bagian-bagian tubuh tertentu pada pasien hal ini dilakukan untuk membantu mempermudah pemeriksaan dalam observasi dokter muda melakukan sentuhan ketika sedang seperti memeriksa tekanan darah, memeriksa luka, atau mengecek refleksi syaraf pada pasien, disini juga dokter muda melakukan sentuhan berjabat tangan ketika pasien masuk kedalam ruang poliklinik dan juga ketika meninggalkan ruang poliklinik. Sentuhan-sentuhan inilah yang peneliti anggap dapat membantu merileksasikan pasien agar lebih nyaman dan merasa termotivasi untuk sembuh.

3. Perilaku Komunikasi Dokter Muda / Koas di Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, S.H Kota Sukabumi.

Perilaku komunikasi dokter muda dibagi kedalam dua bagian besar, yaitu perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi verbal dan perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi non verbal.

Perilaku komunikasi dokter muda merupakan interaksi simbol-simbol yang lahir dari hasil kompromi dirinya sendiri dan tuntutan lingkungan sekitar atau rumah sakit itu sendiri. Dalam hal ini, bisa saja seorang dokter muda menggunakan simbol tertentu dalam proses komunikasinya hanya pada saat berinteraksi dengan pasien saja, tetapi tidak dipergunakan pada saat berinteraksi dengan orang lain dilingkungan sekitarnya. Sehingga penggunaan simbol perilaku komunikasi dokter muda bisa menjadi ciri khas dalam proses komunikasinya, karena hanya dipergunakan pada saat memberikan pelayanan terhadap pasien.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bagaimana perilaku komunikasi dokter muda dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana terlihat komunikasi verbal berupa penggunaan bahasa Sunda dan bahasa Indonesia walaupun keduanya memiliki intensitas penggunaan yang berbeda serta adanya senyum, salam dan sapa pada saat menyambut pasien dan komunikasi non verbal berupa penampilan, penggunaan gerakan tangan. Kepala, jarak serta ekspresi wajah dan kontak mata. Selain itu juga penggunaan jas dokter dan kartu tanda pengenal yang dimiliki oleh dokter muda.

IV. SIMPULAN

1. Pesan Komunikasi Verbal Dokter Muda / Koas

Pada pesan komunikasi verbal dalam komunikasi dokter muda. Perbedaan yang terjadi meliputi simbol-simbol yang dokter muda gunakan ketika berkomunikasi. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan bahasa yang digunakan dokter muda ketika berkomunikasi dengan para pasien menggunakan bahasa Sunda sebagai bahasa utamanya. Berbeda ketika dokter muda berkomunikasi dengan staff atau rekan seprofesi yang berada di lingkungan rumah sakit, mereka menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa utama dan terkadang menggunakan bahasa campuran Indonesia dan sunda dan juga bahasa medis, Hal tersebut dimaksudkan agar komunikasi yang terjalin menjadi lebih efektif.

2. Pesan Komunikasi Non Verbal Dokter Muda / Koas

Pesan komunikasi non verbal penggunaan simbol-simbol verbal dan simbol-simbol non verbal yang digunakan oleh para dokter muda tidak dapat dipisahkan dalam setiap penggunaannya. Pada penelitian ini Berdasarkan hal tersebut peneliti menemukan adanya empat poin penting yang menjadi perilaku komunikasi dokter muda / koas yaitu pena-mpilan fisik, bahasa tubuh, jarak dan ruang serta sentuhan. Pada penampilan dokter muda / koas mengikuti peraturan yang telah ditetapkan pihak rumah sakit yaitu berpakaian formal, bersih dan rapih serta menggunakan jas dokter yang dilengkapi dengan kartu identitas. Pada bahasa tubuh dokter muda selalu menggunakan bantuan gerakan tangan dan kepala ketika sedang berkomunikasi dengan pasien, pada ekspresi wajah pada saat interaksi selalu tersenyum diawal kepada pasien selanjutnya ekspresi wajah mereka biasa saja dan terlihat cenderung serius dan kontak mata hanya terjadi sesekali saja dan jarang terjadi yang, dokter muda mematok jarak cukup dekat dengan pasien hal ini guna mendapatkan informasi dan komunikasi yang efektif dan sentuhan yang dilakukan dokter muda dipergunakan untuk mempermudah pemeriksaan dan berjabatan tangan sebagai pelengkap agar pasien merasa nyaman.

3. Perilaku komunikasi dokter muda dibagi kedalam dua bagian besar, yaitu perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi verbal dan perilaku komunikasi yang menggunakan komunikasi non verbal ketika sedang berinteraksi kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- **Buku**

Abdurrachman, Oemi. 2001. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Citra.

Berlo, D.K. 1983. The Process Of Communication. Holt, Rinehart and Winston. New York

Cangara. 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi. Rajawali Pers.

Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia (Edisi 5). Kharisma Publishing.

Effendy, Onong.U. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Remaja. Fajar,

Effendy, Onong.U. 2002. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : CV Mandar Maju.

Khodijah, Nyayu. 2006. Psikologi Belajar. Palembang : IAIN Raden Fatah Press.

Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Salemba Empat.

Kuswarno, Engkus. 2009. Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi. Bandung: Widya Padjajaran

Liliweri, Alo. 1997. Komunikasi Antarpribadi. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Littlejohn, Stephen W. 1996. Theories of Human Communication (Edisi 5).

Marhaeni. 2008. Ilmu Komunikasi Teori & Praktik. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Misiak, Henryk, dan Sexton, Virginia Staudt. 2005. Psikologi Fenomenologi, Eksistensi dan Humanistik: Suatu Survei Historis. Bandung: PT Refika Aditama.

Moleong, Lexy J. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja

Morissan, 2013. Teori Komunikasi, Individu Hingga Massa. Jakarta : Kencana

Mulyana, Deddy. 2001. Komunikasi Organisasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2002. Metode Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu

Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar. Bandung : Remaja Padjadjaran.

Rakhmat, Jalaluddin. 1994. Psikologi Komunikasi. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin. 2001. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto & Atik. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rogers, E.M. 1993. Diffusion Innovations. Fourth Edition. The Free Press. New York.

Rosdakarya.

Samovar, Porter, McDaniel. 2010. Komunikasi Lintas Budaya (Edisi 7). Jakarta : Salemba Humanika.

Santoso. 2010. Teori Komunikasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Satori, Djam'an. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Siagian P. Sondang. 2005. Manajemen Stratejik. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE Y KPN.

Sobur, Alex. 2010. Psikologi Umum. Bandung: Pustaka Setia

Sobur, Alex. 2013. Filsafat Komunikasi Tradisi dan Metode Fenomenologi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Stephen W. Karen A. Foss. 2009. Theories of Human Communication. Jakarta : Salemba Humanika.
Sugiono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
Suranto, Aw. 2010. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta : Graha Ilmu.
Suyanto, Bagong. 2005. Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta : Prenada Media.
West, Turner. 2008. Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Humanika.
Widjaja. H. A. M. 2000. Ilmu Komunikasi : Pengantar Studi. Jakarta : PT. Rineka Cipta
Yvonna S. Lincoln, Egin G. Guba. Naturalistic Inquiry. California : SAGE.

- **Karya Ilmiah**

Annisa Saputri. Perilaku Komunikasi Mahasiswa Tipe Kepribadian Sanguinis di Kota Bandung (Studi Deskriptif tentang Perilaku Komunikasi Mahasiswa Tipe Kepribadian Sanguinis dalam Interaksi Nonformal Sehari-hari) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Komputer Indonesia – 2013
Broto Wasisto, Grita Sudjana, dkk. Komunikasi Efektif Dokter Pasien. Konsil Kedokteran Indonesia Jakarta – 2006
Drs. Dede Mulkan, M.Si. POLA IDEAL HUBUNGAN DOKTER DENGAN PASIEN (Pentingnya Seorang Dokter Memahami Komunikasi) Fakultas Ilmu Komunikasi - Universitas Padjadjaran Bandung – 2007
Nova Yohana. Thesis PERILAKU KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL ANAKTUNAGRAHITA (Studi Kualitatif dengan Pendekatan Interaksionisme Simbolik pada Anak Tunagrahita di Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB)Negeri 041 Bangkinang). Universitas Padjajaran Bandung - 2009
Ria Dwi Mutiara. Perilaku Komunikasi sales Promotion Girl Provider XL Axiata (Studi Kasus Mengenai Perilaku Komunikasi Sales Promotion Girl Provider XL Axiata Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen di Dukomsel Kota Bandung) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Komputer Indonesia - 2013
Verra Andjani. KONSEP DIRI TENAGA KERJA WANITA DIKABUPATEN INDRAMAYU (Studi Fenomenologi tentang Konsep Diri TKW [Tenaga Kerja Wanita di Kabupaten Indramayu) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Komputer Indonesia – 2013

- **Sumber Online**

kolomkita.detik.com/baca/artikel/8/544/sepotong_kisah_dokter_muda (30/11/2013 pukul 12:00)
radarsukabumi.com/?p=19223 (30/11/2013 pukul 10:30 WIB)
http://www.rsudsyamsudin.com/sejarah.html (30/11/2013 pukul 11:00 WIB)