

DINAMIKA KOMUNIKASI KESEHATAN DIGITAL
(Studi Kualitatif Konsultasi Dokter-Pasien Melalui WhatsApp Selama
Pandemi Covid-19 di klinik drg.Anggraeni Puspitasari Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

CANDRA AYU CITRA K.

NPM. 1643010148

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : **DINAMIKA KOMUNIKASI KESEHATAN DIGITAL
(Studi Kualitatif Konsultasi Dokter-Pasien Melalui
WhatsApp Selama Pandemi Covid-19 di klinik
drg.Anggraeni Puspitasari Surabaya)**

Nama Mahasiswa : **Candra Ayu Citra Kristati**

NPM : **1643010148**

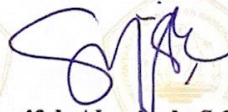
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Syifa Syarifah Alamiyah, S.Sos, M.Commun

NPT. 3 8403 100 2991

Mengetahui,

DEKAN



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

DINAMIKA KOMUNIKASI KESEHATAN DIGITAL

(Studi Kualitatif Konsultasi Dokter-Pasien Melalui WhatsApp Selama Pandemi Covid-19 di klinik drg.Anggraeni Puspitasari Surabaya)

Oleh:

CANDRA AYU CITRA KRISTATI

NPM. 1643010148

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 6 Juli 2023

Pembimbing

Tim Penguji,

1. Ketua

Syifa Syarifah A. S.Sos., M.Commun
NPT. 3 8403 100 299 1

Syifa Syarifah A. S.Sos., M.Commun
NPT. 3 8403 100 299 1

2. Sekretaris

Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom
NIP. 198302232021212008

3. Anggota

Ratih Pandu Mustikasari, S.I.Kom., M.A
NIP. 199205292022032010

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Candra Ayu Citra Kristati
NPM : 1643010148
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Dinamika Komunikasi Kesehatan Digital (Studi Kualitatif Konsultasi Dokter-Pasien Melalui WhatsApp Selama Pandemi Covid-19 di klinik drg. Anggraeni Puspitasari Surabaya)

Dengan ini menyatakan :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 06 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Candra Ayu Citra Kristati

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“DINAMIKA KOMUNIKASI KESEHATAN DIGITAL (Studi Kualitatif Konsultasi Dokter-Pasien Melalui WhatsApp Selama Pandemi Covid-19 di klinik drg.Anggraeni Puspitasari Surabaya)”**

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari adanya arahan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan proposal skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Syifa Syarifah Alamiyah, S.Sos, M.Commun selaku pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis, memberikan banyak ilmu, saran, dan motivasi sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan baik.
4. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis

5. Kedua orang tua penulis, yaitu bapak alm.Bayu M.S dan ibu almh.Sumaryati, yang senantiasa selalu berada di hati dan pikiran penulis sehingga dapat memotivasi penulis untuk terus berjuang dan pantang menyerah.
6. Adiba, Reyhan, kak Vira, Hannandya, Yasmine, Salma, kak Arum, kak Vira, kak Tita Puspithalia, teman-teman Hopping dan Mochi yang selalu sabar dan setia membantu penulis, memberikan semangat secara psikologis untuk penulis dalam penyusunan skripsi.
7. BTS dan NCT yang keberadaannya telah memberikan kebahagiaan dan juga semangat kepada penulis melalui konten hiburan dan juga lagu-lagunya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Surabaya, 06 Juni 2023

Candra Ayu Citra Kristati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Komunikasi.....	18
2.3. Komunikasi Kesehatan.....	18
2.4 Komunikasi Dokter Dengan Pasien	19
2.4.1 Unsur Komunikasi	20
2.4.2 Komunikasi Efektif	21
2.4.3 Proses Komunikasi Dokter-Pasien.....	23
2.4.4 Teknik Komunikasi Dokter-Pasien	27
2.4.5 Hambatan Komunikasi Dokter Pasien	29

2.5	Hubungan Dokter-Pasien (Doctor – Patient Relationship)	33
2.6	WhatsApp Messenger	36
2.7	Pencarian Informasi	40
2.8	Computer Mediated Communication (CMC)	46
2.9	Kerangka Berfikir	48
BAB III		51
METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Definisi Konseptual	52
3.2.1	Komunikasi Dokter-Pasien	52
3.2.2	Proses Komunikasi Dokter-Pasien.....	53
3.2.3	Konsultasi Online.....	55
3.2.4	Computer Mediated Communication (CMC)	56
3.2.5	Aplikasi WhatsApp	57
3.3	Lokasi Penelitian	57
3.4	Informan Penelitian	58
3.5	Metode Pengumpulan Data	58
3.6	Metode Analisis Data	60
BAB IV		62
HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	62
4.2	Penyajian dan Analisis Data	63
4.2.1	Identitas Informan	64
4.2.2	Komunikasi Efektif antara Dokter dan Pasien dalam Konsultasi Online	68
4.2.3	Media Konsultasi Online	73
4.2.4	Tahap-tahap dalam Konsultasi Online	75
4.2.5	Hubungan Dokter dengan Pasien	81
4.2.6	Hambatan dalam Konsultasi Online	84

4.3	Pembahasan.....	86
4.3.1	Komunikasi Efektif dalam Konsultasi Online	86
4.3.2	Media Konsultasi Online	88
4.3.3	Tahap-tahap Konsultasi Online.....	89
4.3.4	Hubungan Dokter dengan Pasien	92
4.3.5	Hambatan dalam Konsultasi Online	93
BAB 5	96
	KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	97
	Daftar Pustaka.....	98
	LAMPIRAN.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Interview Guide.....	102
Transkrip	107

ABSTRAK

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tidak dapat terlepas dari kegiatan berkomunikasi. Komunikasi juga merupakan salah satu aspek penting bagi seorang dokter gigi dalam memberikan menyampaikan diagnosis kepada pasien. Dengan pesatnya kemajuan teknologi, kini komunikasi dapat dilakukan secara online begitu pula dengan konsultasi dokter dengan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami komunikasi antara dokter dengan pasien dalam konsultasi online melalui aplikasi WhatsApp selama masa pandemi Covid-19 di klinik drg. Anggraeni Puspitasari Surabaya.

Pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis proses komunikasi dokter dengan pasien yang dikemukakan oleh Silverman et al. Dalam proses komunikasi ini terdapat tahapan-tahapan dalam komunikasi dokter dengan pasien seperti *initiating the session, gathering information, explanation and planning, closing the session*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam dengan pertanyaan semi terstruktur.

Hasil penelitian ini adalah komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam proses konsultasi online di klinik drg. Anggraeni Puspitasari. Terdapat empat tahapan yang terjadi selama proses konsultasi online yaitu memulai wawancara, mengumpulkan informasi, penjelasan mengenai keluhan pasien dan perencanaan mengenai tindakan medis yang perlu dilakukan, menutup konsultasi dengan memastikan kembali pemahaman pasien mengenai tindakan medis yang perlu dilakukan.

Kata kunci : konsultasi online, komunikasi dokter pasien, konsultasi online

ABSTRACT

In everyday life, every individual cannot be separated from communication activities. Communication is also one of the important aspects for a dentist in providing a diagnosis to patients. With the rapid advancement of technology, now communication can be done online as well as doctor's consultation with patients. The purpose of this study was to find out and understand the communication between doctors and patients in online consultations via the WhatsApp application during the Covid-19 pandemic at the drg. Anggraeni Puspitasari clinic.

A qualitative descriptive approach using an analysis of the communication process between doctors and patients proposed by Silverman et al. In this communication process there are stages in doctor-patient communication such as initiating the session, gathering information, explaining and planning, closing the session. Data collection was carried out using in-depth interviews with semi-structured questions.

The results of this study are that effective communication is an important factor in the online consultation process at the drg. Anggraeni Puspitasari clinic. There are four stages that occur during the online consultation process, namely starting the interview, gathering information, explaining patient complaints and planning medical actions that need to be taken, closing the consultation by reassuring the patient's understanding of the medical actions that need to be taken.

Keywords: online consultation, doctor patient communication, online consultation