



**POLA KOMUNIKASI DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH
SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI JAKARTA**

SKRIPSI

DWI ARTHA PUTRI KIRANA

1210411123

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2016



**POLA KOMUNIKASI DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH
SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

DWI ARTHA PUTRI KIRANA

1210411123

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dwi Artha Putri Kirana
NRP : 1210411123
Tanggal : 18 Juli 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juli 2016

Yang Menyatakan,



(Dwi Artha Putri Kirana)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Artha Putri Kirana
NRP : 1210411123
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pola Komunikasi dalam Mengimplementasikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Juli 2016

Yang Menyatakan,



(Dwi Artha Putri Kirana)

PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh :


Nama : Dwi Artha Putri Kirana
NRP : 1210411123
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi dalam Mengimplementasikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta

Telah Berhasil di pertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Dr. Sumardi Dahlan, MS

Ketua Penguji


Dr. Kusumajanti, S.Sos, M.Si
Penguji I


Dr. Fredy B. L. Tobing
Dekan


Drs. Nurdi, M.Si
Penguji II (Pembimbing)


Damayanti, S.Sos, M.Si
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Juli 2016

POLA KOMUNIKASI DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN PERSERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI JAKARTA

Dwi Artha Putri Kirana

Abstrak

Latar Belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta, yang merupakan rumah sakit rujukan tingkat nasional dengan pasien rawat jalan peserta BPJS yang sangat banyak sehingga tidak tertangani secara maksimal. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi dalam mengimplementasikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta. Mengetahui bagaimana penerapan komunikasi dalam proses implementasi pelayanan kesehatan. Teori yang digunakan adalah teori model simetris dua arah, teori komunikasi, teori komunikasi antar pribadi, teori public relations/humas pemerintah, teori pola komunikasi, dan teori implementasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Hasil Penelitian memperlihatkan bahwa pola komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Fatmawati Jakarta adalah pola komunikasi antar pribadi, pola komunikasi verbal dan non verbal, serta pola komunikasi kelompok. Komunikasi menjadi pirantri utama bagi dokter, perawat, serta petugas kesehatan lain untuk menyampaikan pesan dan keinginan dokter, perawat, serta petugas kesehatan lain terhadap pasien ataupun sebaliknya. Kesimpulan pada penelitian ini adalah komunikasi memiliki peranan yang signifikan bagi pelayanan kesehatan kepada pasien, karena berpengaruh langsung dengan pola perubahan dan sikap-perilaku pasien dalam menghadapi keadaan yang dirasakan.

Kata kunci : Komunikasi, Pola Komunikasi, Implementasi

PATTERNS OF COMMUNICATION IN IMPLEMENTING HEALTH CARE OUTPATIENT PARTICIPANTS ORGANIZERS SOCIAL SECURITY AGENCY (BPJS) IN GENERAL HOSPITAL CENTER JAKARTA FATMAWATI

Dwi Artha Putri Kirana

Abstract

The background of this research is to determine the pattern of communication used in the General Hospital Fatmawati Jakarta, which is the national referral hospital with outpatient participants BPJS very much so not handled optimally. The purpose of this research is to find out the patterns of communication in implementing the health care outpatient BPJS participants in the General Hospital Fatmawati Jakarta. Knowing how the application of communication in the implementation process of health care. The theory used are the theory of two-way symmetric model, communication theory, interpersonal communication theory, the theory of public relations/government public relations, communication pattern theory, and the theory of implementation. The method used in this research is descriptive qualitative method. The data collection method used in this study were interviews and observation. The results showed that the communication patterns used in health care at the General Hospital Fatmawati Jakarta is the communication patterns of interpersonal communication, communication patterns of verbal and non-verbal, and patterns of group communication. The communication has become a major pirantri for doctors, nurses, and other health workers to deliver messages and wishes of doctors, nurses, and other health care workers to patients or instead. The conclusion of this research is the communication has a significant role for health care services to patients, as it directly impacts the pattern of change and attitude-behavior of patients in the face of perceived circumstances.

Keywords: Communication, Communication Patterns, Implementation

KATA PENGANTAR

Puji syukur tak lupa penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Dalam Mengimplementasikan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta. Penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi dalam mengimplementasikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Fredy B.L. Tobing selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ibu Damayanti, S.Sos, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan juga Bapak Drs. Nurdi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Orang Tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak henti-hentinya kepada penulis, serta untuk kakak, adik tersayang dan untuk Andhika Refki Yuda Pratama yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih juga penulis ucapkan atas saran, arahan dan dukungan yang diberikan, kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 30 Agustus 2016

Penulis

Dwi Artha Putri Kirana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Penelitian	1
I.2 Perumusan Masalah	12
I.3 Tujuan Penelitian	12
I.4 Manfaat Penelitian	13
I.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
II.1 Teori Dasar	15
II.2 Definisi Konsep.....	16
II.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
III.1 Pendekatan Penelitian	40
III.2 Sifat Penelitian	40
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
III.4 Teknik Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	42
III.5 Teknik Analisis Data.....	43
III.6 Teknik Keabsahan Data	44
III.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	45
III.8 Fokus Penelitian.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	46
IV.2 Hasil Penelitian.....	52
IV.3 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
V.1 Kesimpulan	77
V.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	80
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model <i>Two Way Symmetrical</i>	16
Gambar 2	Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 3	Logo RSUP Fatmawati.....	50
Gambar 4	Struktur Organisasi RSUP Fatmawati.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form. Kegiatan Konsultasi Skripsi (A2.2)
- Lampiran 2 Form. Tanda Persetujuan Skripsi (A.5)
- Lampiran 3 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4 Surat Keterangan Setelah Riset
- Lampiran 5 Kartu Hasil Studi (KHS)
- Lampiran 6 Foto Copy Tes TOEIC
- Lampiran 7 Foto Copy Transkrip Bayaran Semester Awal s.d Akhir
- Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Pinjaman Perpustakaan
- Lampiran 9 Hasil Wawancara *Key Informan* dan *Informan*
- Lampiran 10 Dokumentasi Foto Wawancara