BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data penelitian telah disimpulkan bahwa :

1. Komunikasi interpersonal dokter dengan pasien di klinik Dr. Zaky Aziz berlangsung dengan baik. Strategi yang digunakan sudah cukup baik dilakukan oleh dokter kepada pasien di klinik. Komunikasi verbal dan nonverbal sering terjadi ketika dokter sedang berkomunikasi langsung dengan pasien di klinik. Komunikasi verbal sering terjadi namun bukan berarti komunikasi nonverbal tidak terjadi seperti dokter sedang berbicara dengan pasien tanpa disadari dokter melakukan sebuah gerakan tangan yang dilakukan untuk menyampaikan arahan mengenai penyakit kepada pasienya dan ekspresi wajah juga menampilkan sebuah komunukasi nonverba. Walaupun dalam pelaksanaan komunikasi ada hambatan-hambatan sehingga sulit menyampaikan informasi. Hambatan-hambatan tersebut misalnya intonasi suara dokter yang kurang jelas karena tertutup masker, ramainya pasien yang datang berkunjung ke klinik, suara bising kendaraan di jalan raya, dan ramainya suara pasien. Hal ini telah menjadi faktor penghambat dalam berkomunikasi di masa pandemi covid-19.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis dapat memberikan saran-saran yaitu :

a. Saran Teoristis

   Sebagai bentuk kontribusi kepada Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Buddhi Dharma, terutama di bidang studi Komunikasi Intepersonal.

b. Saran Praktis

   1. Tindakan yang dilakukan dokter kepada pasien sudah berjalan dengan baik, namun penulis saran kepada Dr. Zaky Aziz, beliau memerlukan seorang perawat agar dapat membantu segala aktivitas medis, seperti

membantu mempersiapkan obat kepada pasien, membuat daftar nomor antrian pasien yang datang

2. Penulis merasa pelayanan konsultasi yang diberikan dokter terlalu lama

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
UBD

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, (2012).*Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*.Bandung:Remaja Rosdakarya

Arikunto, (2002).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*Jakarta

Bungin, (2006).*Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan DiskursusTeknologi Komunikasi di Masyarakat*.Jakarta: Prenada Media Group

Hardjana Agus, (2003).*Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal.*Yogyakarta: Kanisius

Moleong, (2007).*Metode Penelitian Kualitatif.*Bandung:Remaja Rosdakarya

Muhmmad Arni, (2014).*Komunikasi Organisasi* .Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. (2007). *Motede Penelitian Pendidikan*. Bandung:Alfabeta

Sukmadinata, (2013).*Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung:Remaja Rosdakarya

Sunaryo, (2004).*Psikologi Untuk Keperawatan*.Jakarta: EGC

Widjaja, (2010).*Komunikasi dan Hubungan Mayarakat*.Jakarta: Bumi Askara

Wiranto, (2004).*Pengantar Ilmu Komunikasi*.Jakarta:PT Grasindo Angrek

Wood Julia,(2010).*Komunikasi Intepersonal Interaksi Keseharian*.jakarta: Salemba Humanika

Internet

https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public

https://nasional.kompas.com/read/2021/03/13/17493831/update-13-maret-ada-61103-suspek-terkait-covid-19

https://pakarkomunikasi.com/

www.GoogleSchoolar.com

Skripsi

Lestari, Herdianti 2017 "Strategi Komunikasi Antarpribadi Pendidik Pada Peserta Didik Tunarunggu Smalb Di Sekolah Luar Biasa Negeri(Slbn) Kabupaten Wajo

Nugraha, Dwi Asrani 2015,"Komunikasi Antarpribadi Perawat Terhadap Pasien Skizofrenia Dalam Proses Peningkatan Kesadaran di Rumah Sakit Jiwa DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor".

Nugroho, Abraham Wahyu 2009,"KomunikasiIntepersonalAntaraPerawat Dan Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif Aktivitas Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta)"

Simarmata, Noviriani 2013,"Perilaku Komunikasi Antarpribadi Perawat Dengan Pasien" (Studi kasus di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya)".

Tabunan, Fatihan Annisa 2017, "Strategi Komunikasi Antrapribadi Pembina Terhadap Anak Binaan Dalam Perubahan Sikap Anak Di Lembaga Pembinaan Khusu Anak Kelas 1 Medan"

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama	: Merlin
Tempat Tanggal lahir	: Tangerang, 07 Mei 1998
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Buddha
Kewarganegaraan	: Indonesia
Email	: Merlinlyyn12@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

SDN II Kampung Melayu Timur
SMP Yadika 10 Kosambi
SMA Yadika 10 Kosambi
Universitas Buddhi Dharma

Lampiran

Dokumentasi dengan dr. Zaky Aziz

Dokumentasi dengan pasien Adelia di klinik

Dokumentasi dengan pasien Herianto di klinik

Dokumentasi dengan pasien Rahman di klinik

Dokumentasi dengan pasien Bella dirumah Dr.Zaky

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
UBD

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Merlin

NIM : 20170400007

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing : Galuh Kusuma Hapsari,S.Si.,M.IKom

Judul Skripsi :Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Pasien Di Klinik Dr. Zaky Aziz Pada Masa Pandemi Covid-19.

No	Tanggal	Catatan Bimbingan (sesuai SIA)
1.	13 Maret 2021	Intro to *Research Thesis*
2.	18 Maret 2021	Menentukan Topik, Pendahuluan / Latar Belakang Masalah (LBM)
3.	25 Maret 2021	LBM, Kerangka Teori
4.	1 April 2021	Revisi Bab 1 & Teori (Bab 2)
5.	8 April 2021	Revisi Bab 1 & 2
6.	15 April 2021	Revisi Bab 1 & 2
7.	17 Mei 2021	✓ Revisi Bab 1 & 2 ✓ Mengerjakan Bab 4
8.	4 Juni 2021	Revisi Bab 3 & 4
9.	15 Juni 2021	✓ Revisi Bab 1,2,3,4 ✓ Mengerjakan Bab 5
10.	22 Juni 2021	Revisi Bab 1-5
11.	29 Juli 2021	✓ Mengecek kelengkapan dokumen sidang Skripsi

		✓ Siap maju sidang

Tangerang, 11 Agustus 2011

Dosen Pembimbing,

Galuh KusumaHapsari.,S.Si.,M.IKom

NIDN.0401018307

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

2%	22%	6%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	3%
2	repository.utu.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet Source	2%
4	repositori.umsu.ac.id Internet Source	2%
5	www.coursehero.com Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1%
8	id.scribd.com Internet Source	1%
9	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%

10	reivaadnan.blogspot.com Internet Source	1%
11	zombiedoc.com Internet Source	1%
12	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
13	ojs.unimal.ac.id Internet Source	1%
14	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
15	adoc.pub Internet Source	<1%
16	www.neliti.com Internet Source	<1%
17	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1%
18	repository.unair.ac.id Internet Source	<1%
19	repository.stei.ac.id Internet Source	<1%
20	www.slideshare.net Internet Source	<1%
21	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%

22	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
23	jurnal.stiatabalong.ac.id Internet Source	<1 %
24	library.um.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
26	www.academia.edu Internet Source	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 10 word
Exclude bibliography	On		

UNIVERSITAS
BUDDHI DHARMA
Kreativitas Membangkitkan Inovasi

No : 080/II/FSH.x/IX/2020
Lampiran : 1 (Satu) bendel
Perihal : Permohonan Magang

Kepada Yth.
Bapak Deni Irianto
CEO PT. Surya Maren Sejahtera
Jalan Raya Perancis 288, Benda
Tangerang 15125

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi kewajiban kurikulum perkuliahan Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma serta untuk peningkatan keterampilan mahasiswa, kami mengajukan permohonan kepada Bapak untuk mahasiswa kami tersebut di bawah ini:

Nama : **Merlin**
NIM : 20170400007
Prodi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII

melaksanakan magang pada perusahaan yang Bapak pimpin pada bulan September sampai dengan Desember 2020 pada hari kerja Senin-Kamis. Berhubung pada hari Jumat mahasiswa tersebut masih harus mengikuti mata kuliah wajib maka kami mohon Bapak memberikan izin kepada mahasiswa kami untuk tidak melaksanakan magang.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 3 September 2020

Hormat kami,

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

Dr. Lilie Suratminto, M.A.
Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Tembusan:
1. Kaprodi Ilkom
2. Arsip

PT. SURYA MAREN SEJAHTERA
PACKAGING & SUPPLY COMPANY

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**Deny Irianto**
Jabatan	:	**Chief Excecutive Officer**
Alamat	:	**Jl. Raya Perancis 288 Benda Tangerang – 15125 - Indonesia**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	**Merlin**
Jabatan	:	**Asistant Administrasi Marketing**
Judul laporan	:	**Kegiatan Komunikasi Pemasaran PT Surya Maren Sejahtera Dalam Upaya Melakukan Personal Selling Terhadap Pelanggan**
Asal Perguruan Tinggi	:	**Universitas Buddhi Dharma**
Jurusan	:	**Ilmu Komunikasi**
Nim	:	**20170400007**

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang di PT.SURYA MAREN SAJAHTERA. Magang tersebut telah dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu dari tanggal 16 September sampai dengan 17 Desember 2020.

Dan pada surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

Dengan surat keterangan magang ini kami vuat dapat dipergunakan sebagai mestinya

Hormat kami.

PT. SURYA MAREN SEJAHTERA

Deni Irianto

CEO

Office : Perg. Mutiara Kosambi 2 Blok A8 No. 19, Jl. Raya Perancis 288 Benda, Tangerang
Telp, : (021) 5591 1883; 6877 6749 Fax : (021) 5591 1940
Email : sms_pt@cbn.net.id

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

No : 028/II/FSH/VII/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Wawancara

Kepada Yth.

Dr. Zaky Aziz

Dokter Umum Klinik Dr.Zaky Aziz

Jl. Salembaran No 16 Kec. Kosambi,Tangerang,

Banten 15214

Dengan hormat,

Sehubungan dengan persyaratan yang harus dilengkapi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan tugas akhir Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin kepada mahasiswa kami melaksanakan wawancara di klinik yang Bapak pimpin bagi mahasiswa kami di bawah ini:

Nama	: **Merlin**
NIM	: 20170400007
Prodi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 6 Juli 2021

Hormat kami,

Dr. Lilie Suratminto, MA.
Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Tembusan:
1. Kaprodi Ilkom
2. Arsip

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Dr.Zaky Aziz

Jabatan : Dokter Umum

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini,

Nama : Merlin

Nim : 20170400007

Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Benar sedang melaksanakan penelitian dengan judul " Perilaku Komunikasi Interpersonal Dr.Zaky Aziz di Masa Pandemi Covid-19 di Kosambi Tangerang". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya

SALEMBAHAN JAYA RT. 003/003 Dr. ZAKY AZIZ KEC. KOSAMBI - TANGERANG

Dr.Zaky Aziz

Transkip Wawancara

Pertanyaan Dokter

1. Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari segala aktivitas yang terjadi, bagaimana komunikasi yang anda bangun khususnya dalam menghadapi pasien di masa pandemi covid-19 ini ?
2. Bagaimana proses komunikasi verbal anda dengan pasien di klinik khususnya dalam melayni pasien ?
3. Apa aja yang anda lakukan sehingga dapat membangun sebuah komunikasi yang baik antara anda dengan pasien agar pasien tersebut nyaman berobat di situasi pandemi covid-19 ini ?
4. sebagai dokter bagaiamana tanggapan anda ketika pasien berobat di klinik ini?
5. Apa saja hambatan dalam melayani pasien dimasa pandemi covid-19 ?
6. Pelayanan apa saja yang anda berikan selama pandemi covid-19 ini ?
7. Sebagai dokter bagaimana bentuk pelayanan yang anda berikan dan seperti apa komunikasi yang anda bangun dengan pasien ?
8. Seperti apa komunikasi nonverbal yang biasa terjadi antara anda dengan pasien ?
9. Apakah sebagai dokter anda dapat melihat pesan nonverbal yang ditampilakn pasien ?
10. Apakah anda menyadari ketika anda berhadapan dengan pasien anda telah melakukan komunikasi nonverbal ?

Pertanyaan Pasien

1. Bagaimana perilaku komunikasi dokter terhadap anda sebabagi pasien yang sedang berobat di klinik ini ?
2. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dr. Zaky Aziz di klinik ini ?
3. Bagaimana pelayanan yang anda dapatkan ketika sedang berobat di klinik ini dan apakah anda mengerti terhadap pesan atau penjelasakan yang disampaikan kepada anda ?
4. Pernahkah anda melakukan proses komunikasi nonverbal seperti menganggukkan kepala ketika berhadapan dengan dokter saat anda berobat di klinik ini ?
5. Apakah anda perna mengalami hambatan dari segi bahasa ketika sedang berobat di klinik ini ?
6. Bisa anda ceritakan bagaimana proses yang anda alami ketika berobat di klinik ini, apakah anda pernah kecewa atau ada perasaan yang tidak nyaman?
7. Apakah anda merasa sulit untuk memahami penjelasan dari dokter di klinik ini ?
8. Apakah ada komunikasi timbal balik antara anda dengan dokter ?
9. Apa saja harapan anda sebagai pasien yang berobat di klinik ini ?
10. Apakah anda pernah mendaptkan pelyanan yang tidak baik di klink ini ?

Transkip Hasil Wawancara

Nama Narasumber : Zaky Aziz

Pekerjaan : Dokter

Tanggal : 3 Juli 2021

Tempat : Di ruang praktek

1. *Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari segala aktivitas yang terjadi, bagaimana komunikasi yang anda bangun khususnya dalam menghadapi pasien di masa pandemi covid-19 ini ?*
   - Yang penting nyambung antara pasien dengan dokter, sehingga pasien bisa mengungkapkan apa yang dirasakan tanpa ada rasa takut, segen dll
2. *Bagaimana proses komunikasi verbal anda dengan pasien di klinik khususnya dalam melayni pasien ?*
   - Sebagai seorang dokter saya telah menjalankan kewajiban saya untuk melayani pasien. Pasien dibuat nyaman sehingga ia bisa ungakpin apa yang dirasa, apa yang dimau dan diharapkan.
3. *Apa aja yang anda lakukan sehingga dapat membangun sebuah komunikasi yang baik antara anda dengan pasien agar pasien tersebut nyaman berobat di situasi pandemi covid-19 ini ?*
   - Meyakinkan dulu bahwa pasien percaya terhadap dokter nya dan lokasinya jadi aman buat pasien berobat.
4. *sebagai dokter bagaiamana tanggapan anda ketika pasien berobat di klinik ini?*
   - Ya diobatin sesuai kondisi penyakit pasien
5. *Apa saja hambatan dalam melayani pasien dimasa pandemi covid-19 ?*
   - Yang pasti rasa takut, psikis pasien akan kerumunan dan tertular, kadang ada pasien yang ga jujur menyampaikan keluh nya disaat berobat sehingga saya sulit memberikan solusi terhadap penyakit yang di derita pasien.

6. *Pelayanan apa saja yang anda berikan selama pandemi covid-19 ini ?*
    - Seperti biasa namun untuk test covid sendiri saya tidak meyediakan Cuma pelyanan biasa pada ummumnya.
7. *Sebagai dokter bagaimana bentuk pelayanan yang anda berikan dan seperti apa komunikasi yang anda bangun dengan pasien ?*
    - Yang pertama trust, pasien percaya terhadap dokternya baru dokter membangun hubungan baik dengan pasien, kalo pasien tidak percaya maka jadinya tidak nyambung, tidak ketahuan sakitnya apa, di tutupin yang penting si kepercayaan dulu dari pasien.
8. *Seperti apa komunikasi nonverbal yang biasa terjadi antara anda dengan pasien ?*
    - Biasanya campur, tapi rata-rata biasanya pasien menggunakan secara verbal secara cerita tentang penyakit dan menunjukan bagian anggota tubuh yang dirasa nya sakit dengan gerakan tangan.
9. *Apakah sebagai dokter anda dapat melihat pesan nonverbal yang ditampilakn pasien ?*
    - Ya pasti biasanya terlihat dari raut wajahnya dari pasien masuk ke ruangan juga kelihatan sakitnya apa, dari penampilan pasienpun biasanya sudah kelihatan, tanpa diucapkan biasanya udah tau tinggal pesan itu baru dibangun secara verbal
10. *Apakah anda menyadari ketika anda berhadapan dengan pasien anda telah melakukan komunikasi nonverbal ?*
    - Saya sadari, bahkan saya sering melakukan komunikasi nonverbal untuk membantu pesan verbal saya kepada pasien agar pasien mudah memahami. seperti yang berobat orang sudah lanjut usia, itu saya sering memperagakan bagian tubuh mana yang dirasanya sakit itu juga dapat membantu pasien lebih dapat memberikan respon dengan pasien menunjuk bagian tubuhnya dengan tangan nya

Nama Narasumber : Adelia

Pekerjaan : pelajar

Tanggal : 3 Juli 2021

Tempat : Di ruang tunggu praktek

1. *Bagaimana perilaku komunikasi dokter terhadap anda sebabagi pasien yang sedang berobat di klinik ini ?*
   - Komunikasi dokter terhadap saya sangat baik, karena seluruh informasi yang beliau jelaskan dijabarkan secara terperinci sehingga dapat dimengerti dan mudah dipahami.
2. *Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dr. Zaky Aziz di klinik ini ?*
   - Iya, sangat puas
3. *Bagaimana pelayanan yang anda dapatkan ketika sedang berobat di klinik ini dan apakah anda mengerti terhadap pesan atau penjelasakan yang disampaikan kepada anda ?*
   - Pelayanan yang diberikan oleh klinik sangat bagus dan memuaskan, setiap arahan yang diberikan sangat jelas sehingga mudah dimengerti
4. *Pernahkah anda melakukan proses komunikasi nonverbal seperti menganggukkan kepala ketika berhadapan dengan dokter saat anda berobat di klinik ini ?*
   - Pernah, biasanya komunikasi nonverbal ini dilakukan bersamaan dengan komunikasi verbal sebagai pendukung berjalanny proses komunikasi
5. *Apakah anda perna mengalami hambatan dari segi bahasa ketika sedang berobat di klinik ini ?*
   - Tidak ada hambatan selama saya berobat di klinik ini
6. *Bisa anda ceritakan bagaimana proses yang anda alami ketika berobat di klinik ini, apakah anda pernah kecewa atau ada perasaan yang tidak nyaman?*

- Sejauh ini tidak ada satupun proses yang membuat saya kecewa, karena segala apek dalam klinik ini berjalan dengan baik

7. *Apakah anda merasa sulit untuk memahami penjelasan dari dokter di klinik ini ?*
    - Tidak, semua penjelasan sangat mudah dipahami
8. *Apakah ada komunikasi timbal balik antara anda dengan dokter ?*
    - Ada seperti dokter menyarankan saya untuk rutin meminum obat nya secara teratur, tapi ketika saya ingin bertanya secara jelas dosis nya berpa banyak saya tidak berani bertanya, karena saya yakin si dokter sudah tahu takaran obat yang semestisnya berapa, tapi kadang saya juga ingin tahu namun biasnya saya urungkan pertanyaan itu, karena menurut saya juga itu penting untuk saya pribadi.
9. *Apa saja harapan anda sebagai pasien yang berobat di klinik ini ?*
    - Harapan terhadap kelini ini semoga tetap mempertahankan kinerja yg saat ini sudah baik
10. *Apakah anda pernah mendaptkan pelyanan yang tidak baik di klink ini ?*
    - Tidak pernah.

Nama Narasumber : Herianto

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Tanggal : 3 Juli 2021

Tempat : Di tunggu ruang praktek

1. *Bagaimana perilaku komunikasi dokter terhadap anda sebabagi pasien yang sedang berobat di klinik ini ?*
   - sangat ramah dan jelas
2. *Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dr. Zaky Aziz di klinik ini ?*
   - Saya pribadi merasa puas dalam menerima pelayanan medis yang diberikan dokter, namun yang saya sayangkan di klinik ini tidak memadahi seperti dirumah sakit, jadi terkadang dokkter nya merujuk saya ke rumah sakit yang besar untuk lebih jelas mengetahui penyakit. Sedangkan biaya yang dirumah sakit sama di klinik berbeda, itu saja si yang saya sayangkan untuk klinik ini.
3. *Bagaimana pelayanan yang anda dapatkan ketika sedang berobat di klinik ini dan apakah anda mengerti terhadap pesan atau penjelasakan yang disampaikan kepada anda ?*
   - Sejauh ini menurut saya pelayanan yang dokter berikan baik-baik saja, namun dalam penjelasan yang dokter sampaikan kadang ada yang saya mengerti dan kadang tidak mengerti seperti saya menjadi bertanya 2 kali terhadap dokter untung dokter selalu memberikan jawabanya ke saya.
4. *Pernahkah anda melakukan proses komunikasi nonverbal seperti menganggukkan kepala ketika berhadapan dengan dokter saat anda berobat di klinik ini ?*
   - iya kadang sayang hanya menganggukan kepala saat dokter menjelaskan obat yang perlu saya minum
5. *Apakah anda perna mengalami hambatan dari segi bahasa ketika sedang berobat di klinik ini ?*

- iya pernah, saya sulit memahami penjelasan dokter ketika dokter memberitahu saya pakai bahasa medis , padahal penyakit yang saya keluhkan saat itu hanya sakit perut tapi dokter menjelaskan dengan bahasa yang gak perna saya dengar sebelumnya, makanya saya sering bertanya dua kali sama dokternya.

6. *Bisa anda ceritakan bagaimana proses yang anda alami ketika berobat di klinik ini, apakah anda pernah kecewa atau ada perasaan yang tidak nyaman?*
    - kecewa tidak cuma mersa kurang nyaman sama tempatnya karna persediaan obat terbatas dan alat medis kurang lengkap sehingga perna saya mengantarkan istri saya berobat dan obatnya harus di tebus di apotik
7. *Apakah anda merasa sulit untuk memahami penjelasan dari dokter di klinik ini ?*
    - sangat tidak karna dokternya sangat sederhana menjelaskannya
8. *Apakah ada komunikasi timbal balik antara anda dengan dokter ?*
    - ada komunikasi timbal balik, ketika saya menayankan obat atau hal apa yang harus saya lakukan ketika mengalima gejala lain
9. *Apa saja harapan anda sebagai pasien yang berobat di klinik ini ?*
    - semankin ditingkatkan lagi alat medis disana
10. *Apakah anda pernah mendaptkan pelyanan yang tidak baik di klink ini ?*
    - sangat tidak , dokternya sangat ramah

Nama Narasumber : Rahman

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Tanggal : 3 Juli 2021

Tempat : Di tunggu ruang praktek

1. *Bagaimana perilaku komunikasi dokter terhadap anda sebabagi pasien yang sedang berobat di klinik ini ?*
   - Dokternya baik ya, beliau selalu nanya kondisi dan apa yang saya rasakan pada saat berobat ke beliau, dokternya ramah dengan saya
2. *Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dr. Zaky Aziz di klinik ini ?*
   - Saya pribadi meras puas, karena pelayananya juga baik yang dilakukan dokter zaky di klinik ini
3. *Bagaimana pelayanan yang anda dapatkan ketika sedang berobat di klinik ini dan apakah anda mengerti terhadap pesan atau penjelasakan yang disampaikan kepada anda ?*
   - Paham dan mengerti dengan yang disampaikan sama dokter nya
4. *Pernahkah anda melakukan proses komunikasi nonverbal seperti menganggukkan kepala ketika berhadapan dengan dokter saat anda berobat di klinik ini ?*
   - Oh iya sering sekali ketika sedang mulai juga udah mgangguk terus kalo misalnya paham ya ngangguk juga, sama paling kalo lambaikan tangan artinya engga gitu karena saya tidak bisa menahan rasa sakit yang saya derita.
5. *Apakah anda perna mengalami hambatan dari segi bahasa ketika sedang berobat di klinik ini ?*
   - Iya sering juga si, apalagi pandemi ini karena pakai masker saya suka kurang jelas mendengarkan penjelasan yang dokter berikan ke kepad saya, di tambah lagi kondisi klinik terletak di pinggir jalan kadang itu membuat saya bertanya 2 kali kepada dokter atas penjelasan yang diberikan.

6. *Bisa anda ceritakan bagaimana proses yang anda alami ketika berobat di klinik ini, apakah anda pernah kecewa atau ada perasaan yang tidak nyaman?*
    - Selama ini si ga ada hambatan ya, semua lancar dan aman aja, namun saya perna sesekali di selang antrian karena adanya pasien kecelakaan , dokter tidak memberitahu saya untuk menangani pasien tersebut terlebih dahulu , mungkin juga dokternya panik menerima pasien kecelakaan tersebut karena lokasi kecelakaan tidak jauh dari klinik ini, maka antri saya harus di dahului oleh pasien yang kecelakaan. Seharusnya dokter memberikan penjelasan dulu kepada saya sebelum menangi pasien lainya.
7. *Apakah anda merasa sulit untuk memahami penjelasan dari dokter di klinik ini ?*
    - Iya kadang suka kesulitan kalo dokternya jelasin nama penyakitnya susah di inget, karena faktor umur membuat saya kadang suka lupa
8. *Apakah ada komunikasi timbal balik antara anda dengan dokter ?*
    - Ada ketika saya diberikan obat untuk diminum tiga kali sehari saya merespon dengan meng iya kan saja lalu saya ucapin terimakasih dan pamit
9. *Apa saja harapan anda sebagai pasien yang berobat di klinik ini ?*
    - Harapan ya untuk klinik ini, semoga dokternya terus memberikan pelayanan terbaik untuk pasiennya. Baik dari penyampaian mengenai obat-obat yang di rujuk beliau untuk di tebus di apotik terdekat.
10. *Apakah anda pernah mendaptkan pelyanan yang tidak baik di klink ini ?*
    - Selama ini si baik-baik aja, tidak ada kendala

Nama Narasumber : Bella

Pekerjaan : pelajar

Tanggal : 3 Juli 2021

Tempat : Di rumah dokter

1. *Bagaimana perilaku komunikasi dokter terhadap anda sebabagi pasien yang sedang berobat di klinik ini ?*
   - Sudah cukup baik. Dokternya ramah dan jelas memberikan informasi penyakit yang di derita saya
2. *Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dr. Zaky Aziz di klinik ini ?*
   - Puas karena saya cocok berobat disini, obat-obatnya yang diberikan juga cocok cepet bekerja di tubuh saya ini.
3. *Bagaimana pelayanan yang anda dapatkan ketika sedang berobat di klinik ini dan apakah anda mengerti terhadap pesan atau penjelasakan yang disampaikan kepada anda ?*
   - Bagi saya pelayanan itu penting dalam hal apapun, pelayanan yang sudah saya dapatkan cukup baik dan bahasa dokternya pun mudah di mengerti oleh saya.
4. *Pernahkah anda melakukan proses komunikasi nonverbal seperti menganggukkan kepala ketika berhadapan dengan dokter saat anda berobat di klinik ini ?*
   - Pernah biasanya juga saya memberikan arahan kepada dokter melalui gerakan tangan saya untuk menujukan bagian organ mana yang sedang saya derita, karena saya menderita penyakit asma kadang saya menujukan tangan saya kebagian dada untuk memberitahu kepada dokter bahwa saya kadang merasa sakit di daerah tersebut.
5. *Apakah anda perna mengalami hambatan dari segi bahasa ketika sedang berobat di klinik ini ?*
   - Tidak pernah selama sejauh ini saya berobat di klinik ini

6. *Bisa anda ceritakan bagaimana proses yang anda alami ketika berobat di klinik ini, apakah anda pernah kecewa atau ada perasaan yang tidak nyaman?*
    - Saya selalu nyaman denga pelayanan yang di berikan itu sudah cukup baik, mungkin kecewanya karena lagi pandemi ini jadi saya kalo mau ke klinik harus berjaga jarak dengan pasien lainnya.
7. *Apakah anda merasa sulit untuk memahami penjelasan dari dokter di klinik ini ?*
    - Tidak, dokter disini jelas memberikan arahan mengenai obat yang harus saya minum jam berapa aja.
8. *Apakah ada komunikasi timbal balik antara anda dengan dokter ?*
    - Ada seperti dokter menyarnkan anjuran minum obat
9. *Apa saja harapan anda sebagai pasien yang berobat di klinik ini ?*
    - Sudah cukup baik. Di pertahankan pelayanan nya
10. *Apakah anda pernah mendaptkan pelyanan yang tidak baik di klink ini ?*
    - Tidak pernah