

**PYAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA MANAJER UMUM DAN
DOKTER SPESIALIS DI AULIA *HOSPITAL* PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



Silvia Ansuri

NPM : 159110078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Silvia Ansuri
NPM : 159110078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Skripsi : 28 Desember 2019
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing Bab dan Sub Bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat di setujui untuk memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 02 November 2019

Turut Menyetujui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing



(Dr. Muhd AR Iman Riau. M.I.Kom)

(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Silvia Ansuri
NPM : 159110078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Skripsi : 28 Desember 2019
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing Bab dan Sub Bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat di setujui untuk memperoleh gelar sarjana.

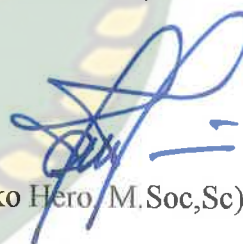
Pekanbaru, 02 November 2019

Ketua ,



(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)

Sekretaris,



(Eko Hero, M.Soc,Sc)

Tim Penguji,



(Dr. MuhdAR Iman Riau, M.I.Kom)

Mengetahui,
Wakil Dekan I



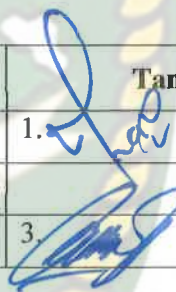
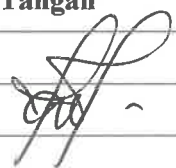
(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor :1326 /UIR-Fikom/Kpts/2019 Tanggal 26 Desember 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini **Sabtu Tanggal 28 Desember 2019 Jam : 10.30 – 12.00. WIB** bertempat di ruang **Rapat Dekan** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswi atas :

Nama : **Silvia Ansuri**
NPM : 159110078
Bidang Kosentrasi : **Humas**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S.1)**
: **" Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum Dan Dokter Spesialis Di Aulia Hospital Pekanbaru "**
Judul Skripsi : **Speialis Di Aulia Hospital Pekanbaru "**
Nilai Ujian : **Angka : " 66,5 " ; Huruf : " B- " .**
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom	Ketua	1. 
2.	Eko Hero , M. Soc, Sc	Sekret / Notulen	2. 
3.	Dr. Muhd. AR. Imam Riau, M. I. Kom.	Penguji	3. 

Pekanbaru, 28 Desember 2019
Dekan


Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M. Si.
NIP : 196506181994031004

**Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di
Aulia Hospital Pekanbaru**

Yang diajukan oleh :

Silvia Ansuri

159110078

Pada tanggal :

28 Desember 2019

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

(Dr. ABDUL AZIZ, S. Sos, M.Si)

Dewan Penguji,

Tanda Tangan,

Ketua

Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Sekretaris

Eko Hero, M. Soc, Sc

Penguji

Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silvia Ansuri
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 07 Mei 1997
NPM : 159110078
Program studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Alamat/No.Tlp : Jl. Kakap No82a /081365760111
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengaruh Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpanan dari apa yang saya nyatakan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi dan pencabutan gelar akademik kesarjanaaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 22 Maret 2020

METERAI
TEMPEL
TGL
40D68AHF389142003
6000
ENAM RIBURUPIAH
Silvia Ansuri

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang dan atas izin

Allah SWT

Kupersembahkan skripsi ini untuk orang-orang tersayang yang selalu mendukung:

Teristimewa Ayahanda dan Ibunda tercinta

“Sukirman & Nurzafitri Tanjung”

Alhamdulillahirobbilalamin sukur saya ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya saya masih di berikan kesempatan dan kesehatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang tua saya Papa dan Mama, yang telah menjadi orang tua terhebat yang senantiasa memberikan kasih sayang, cinta, dan dukungan, baik secara moril dan materil. Jasa Ayahanda dan Ibunda tidak akan pernah ananda lupakan dan tidak akan dapat terbalaskan oleh apapun. Karena materi tidak akan bisa membalas semua pengorbanan Ayahanda dan Ibunda tercinta selama ini.

Kepada kakak-kakak, adik, dan Oma saya yang selalu mendoakan serta memberikan masukan dan selalu menyemangati. Dan kepada teman saya Ingentria dan Leoney yang selalu mendoakan, membantu, memberikan semangat, saran dan kritik apabila saya lengah selama proses pengerjaan skripsi ini.

MOTTO

“Sometimes, there are the times that something happens beyond our wishes. We know what we want, but Allah Knows what we need. Don’t be afraid, just keep going. Inshaallah, All Is Well as long as ALLAH with us. Because ALLAH knows the best for us”!

-Penulis-

“Mencari ilmu itu adalah wajib bagi setiap muslim laki-laki maupun muslim perempuan”.

-HR. Ibnu Abdil Barr-

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk Menuntut Ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga”.

-H.R Muslim-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji sukur sedalam-dalamnya kepada Allah SWT, karena rahmat dan karunia kesehatan, kesempatan dan juga petunjuk dari-Nya yang menuntun peneliti untuk dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia Hospital Pekanbaru”**. Kemudian Shalawat beriring salam untuk Nabi Muhammad S.A.W atas semua usahana terdahulu hingga kita dapat seperti ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang peneliti harus selesaikan untuk mendapatkan gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu dengan segenap hati penulis menerima kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Berbagai hambatan dan kesulitan yang peneliti lalui dalam pembuatan skripsi ini, namun berkat bimbingan dorongan dari berbagai pihak yang berperan atas terselesaikannya skripsi ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom, Selaku pembimbing yang penuh kesabaran memberi banyak ilmu pengetahuan khususnya dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam skripsi ini.

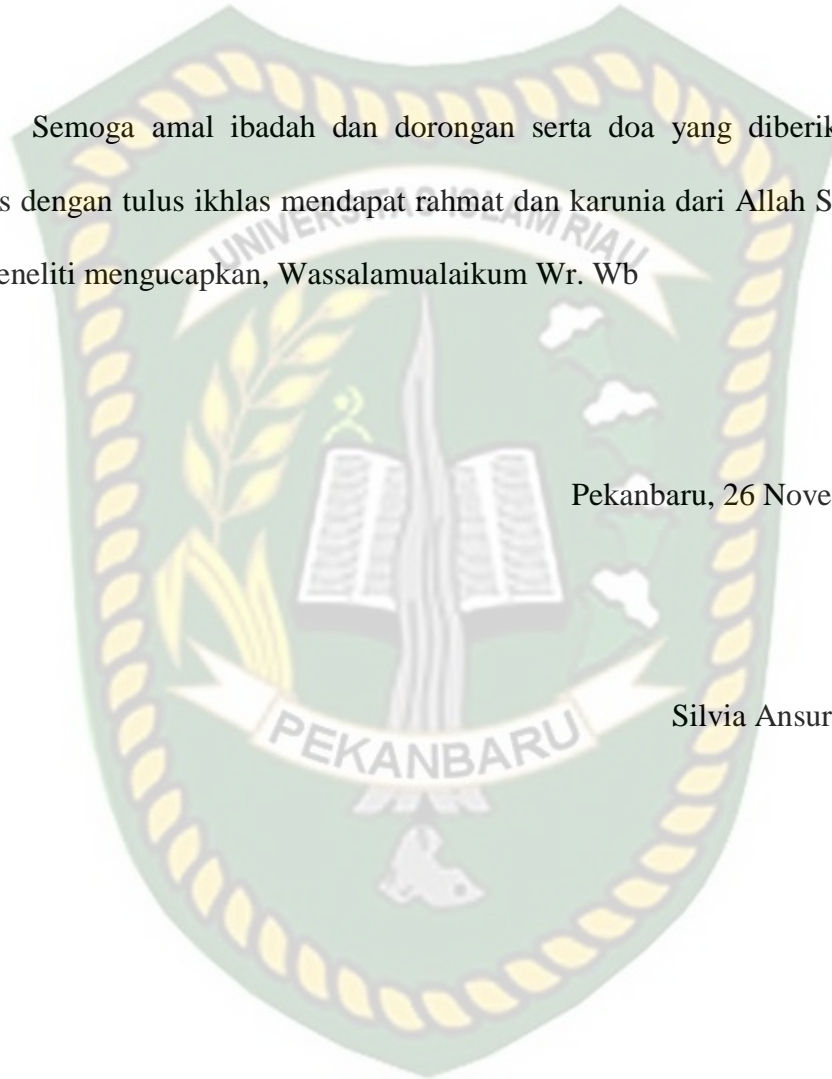
2. Eko Hero, M. Soc, Sc, Selaku Dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dorongan, saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk saya dalam skripsi ini.
3. Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom, Selaku Dosen penguji yang telah bersedia membimbing dan memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk saya dalam skripsi ini.
4. Terimakasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan ilmu-ilmu dan pembelajaran yang berarti selama perkuliahan yang tidak dapat penulis lupakan atas jasa-jasanya.
5. Terimakasih kepada seluruh karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas pelayanan, kerjasama dan bantuannya.
6. Muhammad Rais, selaku Manajer Umum Aulia *Hospital* dan ke-3 Dokter Spesialis yang membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini dan menyambut baik penelitian yang saya lakukan.
7. Oma saya, Hj. Zaidar yang selalu menyemangati, mendukung, memberikan kasih sayang dan perhatian, serta mempercayai saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini
8. Kepada kakak-kakak dan adik saya, yang selalu mendoakan dan memberi semangat, dan membantu saya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

9. Teman seperjuangan saya Ingentria Satriati, dan Leoney Ananda Zilfa yang telah mengingatkan, membantu, dan memberikan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal ibadah dan dorongan serta doa yang diberikan kepada penulis dengan tulus ikhlas mendapat rahmat dan karunia dari Allah SWT. Akhir kata peneliti mengucapkan, Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 26 November 2019

Silvia Ansuri



DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan	9
2. manfaat.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Literatur	11
1. Definisi Komunikasi	11
2. Komunikasi Interpersonal	12
3. Salah Paham dan Hambatan Komunikasi	17
4. Halangan Interpersonal	18
5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	19
6. Menjalin Hubungan Interpesonal.....	27
B. Definisi Operasional.....	28

C. Penelitian Terdahulu	30
BAB III : METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Subjek dan Objek Penelitian	35
1. Subjek	35
2. Objek	36
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
1. Lokasi	36
2. Waktu	36
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	41
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum	45
1. Ruang Lingkup Aulia <i>Hospital</i> Pekanbaru	45
2. Jasa Pelayanan	47
3. Struktur Organisasi	49
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan Penelitian	81
BAB V : PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian	39



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN

Lampiran

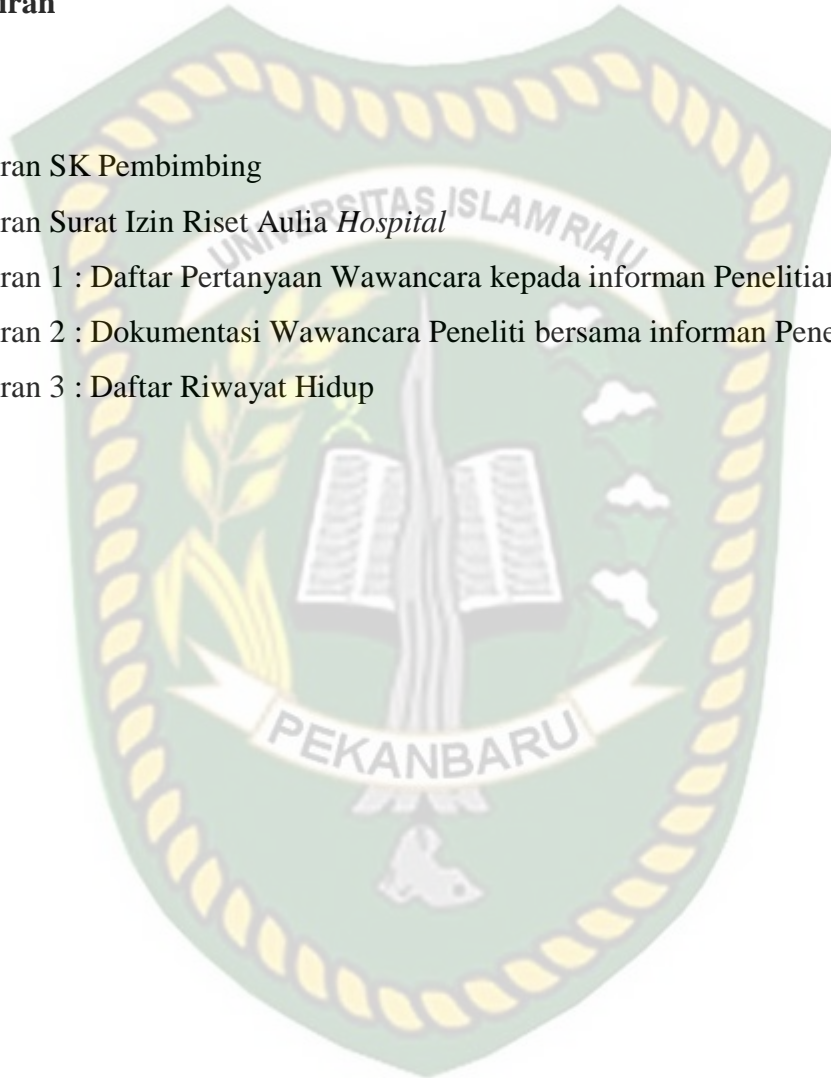
Lampiran SK Pembimbing

Lampiran Surat Izin Riset Aulia *Hospital*

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara kepada informan Penelitian

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara Peneliti bersama informan Penelitian

Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA MANAJER UMUM DAN DOKTER SPESIALIS DI AULIA HOSPITAL PEKANBARU.

Silvia Ansuri
159110078

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, oleh orang lain atau sekelompok kecil di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal antara Manajer Umum yang sekaligus merangkap sebagai Humas di *Aulia Hospital* dalam menjalin komunikasi yang baik terhadap Dokter Spesialis, dan juga mengetahui Kendala dan Upaya yang dihadapi pihak Manajer Umum di *Aulia Hospital* dalam mempertahankan dan menjalin kerjasama dengan Dokter Spesialis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik Dokumentasi, dan Proses Wawancara. Informan yang dipilih berjumlah 3 orang, yaitu 1 Manejemen (Manajer Umum) *Aulia Hospital yang merangkap sebagai Humas*, dan juga ke-2 Dokter Spesialis yang berdasarkan sudah berkerja di *Aulia Hospital* antara 2-3 Tahun lamanya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal yang terjadi diantara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* telah berjalan baik dan berjalan lancar, hal ini ditunjukkan dengan tercapainya Epektifitas Komunikasi Interpersonal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal yang berjalan lancar ini dikarenakan dengan sikap Keterbukaan, Empati, Perilaku Positif (*Positiveness*), Perilaku *Supportif* atau mendukung (*Supportiveness*), dan Kesetaraan (*Equality*), dengan segala hal indikator yang termasuk didalamnya dalam mencapai Efektivitas Komunikasi Interpersonal. Adapun Kendala dan Upaya yang di lalui oleh pihak Manejer Umum *Aulia Hospital*, telah di *handle* atau dihadapi dengan baik, dan dengan solusi yang terbaik.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Manajer Umum, *Aulia Hospital*

ABSTRACT

INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN GENERAL MANAGERS AND SPECIALIST DOCTORS IN AULIA HOSPITAL PEKANBARU.

Silvia Ansuri
159110078

Interpersonal Communication is the process of exchanging information, face-to-face interaction between two or several people, by other people or small groups where the sender can deliver the message directly, and the recipient of the message can receive and respond directly also with various impacts and with opportunities to provide immediate feedback. The purpose of this study is to find out how Interpersonal Communication between General Managers who are also concurrently serving as Public Relations at Aulia Hospital in establishing good communication with Specialist Doctors, and also knowing the Obstacles and Efforts faced by General Managers at Aulia Hospital in maintaining and establishing cooperation with Doctors Specialist. This research uses descriptive qualitative method in which the data collection techniques use the documentation technique, and the interview process. The number of informants chosen was 3 people, namely 1 Management (General Manager) of Aulia Hospital who also doubles as Public Relations, and also 2 Specialist Doctors based on having worked at Aulia Hospital for 2-3 years. The results of this study indicate that Interpersonal Communication that occurs between the General Manager and the Specialist Doctors at Aulia Hospital has been going well and running smoothly, this is indicated by the achievement of Interpersonal Communication Effectiveness. The conclusion of this study is Interpersonal Communication that runs smoothly due to the attitude of Openness, Empathy, Positive Behavior (Positive), Supportive or supportive behavior (Supportiveness), and Equality (Equality), with all the indicators included in achieving Interpersonal Communication Effectiveness . As for the Obstacles and Efforts passed by the General Manager of Aulia Hospital, they have been handled or faced well, and with the best solution.

Keywords: *Interpersonal Communication, General Manager, Aulia Hospital*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan jaman yang semakin maju, tentunya menuntut manusia untuk selalu berkreatifitas, berinovasi, dan berusaha menjadi lebih baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui aktivitas sendiri maupun melalui aktivitas orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan. Tetapi yang terpenting adalah terciptanya tingkat kepuasan yang dicapai dan terciptanya hubungan yang baik. Dengan terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik, maka akan terbentuk sebuah opini publik yang menguntungkan bagi instansi atau perusahaan tersebut.

Hubungan yang efektif dan harmonis antara pihak-pihak yang berkepentingan sangat mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama. Oleh karena itu, diperlukan suatu divisi kerja yang mampu menjadi mediator untuk menjembatani antara perusahaan dengan pekerjanya. Dari sinilah eksistensi *Public Relations* difungsikan melalui hubungan-hubungan yang harmonis dan simbiosis mutualisme antara perusahaan dan pekerjanya. Inilah yang secara tidak langsung menimbulkan persaingan antar berbagai instansi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan penuh kepada pekerjanya agar tercipta hubungan baik, agar instansi atau perusahaan yang bersangkutan tidak kehilangan pelanggan

karena pelayanan yang kurang memuaskan terhadap pekerja akan berpengaruh kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan terhadap pekerja.

Salah satu perusahaan atau instansi yang selalu berusaha menjaga kualitas pelayanannya adalah perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Kualitas pelayanan di instansi kesehatan haruslah terus dipertahankan kualitasnya karena perhatian masyarakat yang besar terhadap masalah pelayanan kesehatan. Dengan adanya sikap baik perusahaan terhadap pekerjanya seperti dokter, khususnya dokter spesialis akan membawa dampak baik kepada suatu rumah sakit, apabila dokter mendapatkan perhatian yang baik dari perusahaan maka dokter tersebut akan menjaga citra rumah sakit dimana dokter tersebut bekerja.

Dalam kehidupan masyarakat, biasanya mereka telah memilih rumah sakit yang memiliki dokter yang ramah dan tanggap dalam menjalankan tugasnya, apabila seorang masyarakat yang biasa disebut sebagai pasien mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari dokternya, otomatis pasien tidak akan kembali lagi ke rumah sakit tersebut.

Dampak positif yang ditimbulkan dari keluhan tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa peningkatan kualitas atau mutu pelayanan. Dan bisa dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan kualitas atau mutu pelayanan yang lebih baik. Sedangkan dampak negatifnya adalah jika keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditangani, maka akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien dapat mempengaruhi pasien lain atau konsumen lainnya, sehingga akan membuat citra yang buruk bagi rumah sakit tersebut. Akhir-akhir ini, dalam kenyataannya

adalah masyarakat terutama konsumen rumah sakit semakin kritis terhadap kualitas atau mutu pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan, baik mutu pelayanan fasilitas, maupun keramahan petugas, yang bertujuan agar mereka tidak kehilangan konsumen atau langganannya.

Komunikasi, adalah salah satu kegiatan interaksi yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Komunikasi bagaikan urat nadi kehidupan social manusia, karena seluruh kegiatan manusia dimulai dengan komunikasi. Dan komunikasi interpersonal adalah “interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula”. (Agus M.Hardjana,2007:85)

Di *Aulia Hospital* ini Manajemen yang berhubungan dengan seluruh karyawan dan Dokter Spesialis, adalah Manajer Umum. Dan Manajer Umum ini merangkap sebagai Humas atau *Public Relations* yang mana manajemen memiliki kebijakan, mengatur, serta dapat menyampaikan keputusan kepada seluruh karyawan, staff, dan Dokter Umum ataupun Dokter Spesialis yang ada di *Aulia Hospital*.

Keberhasilan komunikasi antar pribadi seorang Manajer Umum yang sekaligus merangkap sebagai *Public Relations* di *Aulia Hospital* dengan para karyawan disana khususnya Dokter Spesialis tentunya sangat tergantung dari sejauh mana kedua belah pihak dapat saling terbuka. Jika ini tidak disadari oleh Manajer Umum maupun Dokter Spesialis, maka komunikasi antar pribadi akan

mengalami perusakan. Oleh karena itu, untuk menghindari perusakan komunikasi interpersonal (antar pribadi) antara Manajer Umum Aulia *Hospital* dan Dokter Spesialis, maka tugas seorang Manajer Umum tentunya harus dapat membangun komunikasi antar pribadi dengan Dokter Spesialis sehingga terjadi ikatan yang kuat dengan karyawan agar pada akhirnya dapat memperlancar penyampaian

Sebelumnya, Aulia *Hospital* memiliki 63 Dokter, yang berisikan 48 orang Dokter Spesialis dan 15 orang Dokter Umum. Jumlah layanan spesialis yang disediakan Aulia *Hospital* adalah sebanyak 22 macam, seperti spesialis gigi, kandungan, THT, bedah dan masih banyak lagi. Dan dari 48 Dokter spesialis tersebut, 3 diantaranya dinyatakan Resign atau mengundurkan diri, yaitu 1 orang Dokter Spesialis THT, dan 2 orang Dokter Spesialis Anak. Sehingga jumlah keseluruhan dari Dokter Spesialis dan Dokter Umum yaitu berjumlah 60 Dokter.

Dari jumlah 48 Dokter Spesialis, 3 Dokter Spesialis yang memutuskan untuk resign dari Aulia *Hospital* menjelaskan bahwa sesungguhnya mereka tidak memiliki masalah pribadi antara Pemilik Aulia *Hospital*, atau pun dengan para staff. Namun ke3 Dokter Spesialis tersebut menjelaskan, bahwa adanya permasalahan komunikasi dan tidak sesuainya kebijakan yang di tetapkan oleh pihak Manajemen (Manajer Umum) terhadap Dokter Spesialis. Dari ke 3 Dokter Spesialis yang menyatakan resign dari aulia hospital, dikarenakan adanya kesalahpahaman, *miss communication*, kurangnya perhatian, sikap terbuka, dan rasa empati Manajemen terhadap Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*.

Komunikasi yang buruk antara rekan kerja sering kali menciptakan konflik. Penyebab konflik itu pun beragam. Solusi semua konflik adalah

komunikasi yang baik, penuh pengertian, mencoba memahami, dan saling menghargai serta menghormati. Komunikasi Interpersonal dianggap efektif, jika orang lain dapat memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan. (Sunarto, 2011:80)

Dalam komunikasi antarpribadi yang baik, bukan terletak pada seberapa sering atau jarang komunikasi itu dilakukan, melainkan terletak pada bagaimana komunikasi itu dilakukan. Kualitas komunikasi sangat perlu diperhatikan selama komunikasi berlangsung. Komunikasi antarpribadi akan menunjukkan tingkat keefektifannya ketika komunikator dan komunikan sudah saling terbuka ketika kedua belah pihak berkomunikasi. Keterbukaan merupakan pengungkapan diri, pengungkapan diri itu sendiri adalah mengungkapkan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang kita hadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan atau yang berguna untuk memahami tanggapan kita di masa kini tersebut. (Satrio, 2010: 4)

Komunikasi Interpersonal Manajer Umum *Aulia Hospital* yang sekaligus merangkap sebagai Humas di *Aulia Hospital* dengan para Dokter Spesialis tentunya sangat berpengaruh dengan kenyamanan para Dokter Spesialis untuk tetap berkerja di *Aulia Hospital*, dan juga berpengaruh terhadap kinerja para Dokter Spesialis dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para pasien di *Aulia Hospital*. Kegiatan komunikasi antarpribadi tentu sangat penting. selain dapat menciptakan suasana hangat dan hmenciptakan keakraban, Komunikasi Interpersonal juga dapat digunakan untuk memperoleh informasi atau berbagai hal yang berhubungan dengan *Aulia Hospital*.

Komunikasi antarpribadi di Aulia *Hospital* banyak dilakukan. Baik itu Komunikasi dari Manajer Umum, para Dokter Spesialis, dan para karyawan ataupun staff lainnya walaupun dari berbagai latar belakang dan profesi yang berbeda. Dan isi dari informasi atau komunikasi yang disampaikan tentu beragam, seperti masalah sosial, keluarga, masalah pekerjaan, kebudayaan ataupun kebiasaan, pengalaman hidup, pengalaman profesi, hobi, dan berbagai hal lainnya yang dapat menciptakan suasana hangat dan keakraban dari kedua belah pihak.

Manajemen yang juga sekaligus Public Relations, atau Humas yang ada di Aulia *Hospital* tentunya sangat memegang peran penting di Aulia *Hospital*. Karena, Peran *public relations* tentunya menjadi sebuah kunci dari perusahaan untuk mengkomunikasikan, menginformasikan, mempertahankan, menimbulkan citra positif, dan mempromosikan suatu perusahaan melalui ke tiga peran utamanya, yaitu sebagai informator, mediator, dan juga fasilitator perusahaan. Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* juga seharusnya mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki sikap terbuka, empati, mengkomunikasikan dan menjelaskan secara detail mengenai kebijakan-kebijakan yang ada di Aulia *Hospital*, serta mengetahui apa yang diinginkan oleh seluruh staff yang ada di Aulia *Hospital* terutama pada Dokter Spesialis. Sehingga dapat menghasilkan solusi yang terbaik untuk mempertahankan kenyamanan yang dirasakan dan di dapatkan oleh keseluruhan staff Aulia *Hospital*, terutama untuk mempertahankan posisi Dokter Spesialis untuk tetap berkerja sama dengan Aulia *Hospital*.

Keberhasilan komunikasi antarpribadi seorang Manajer Umum yang sekaligus merangkap sebagai *Public Relations* atau (Humas) di Aulia *Hospital*

dengan para karyawan disana khususnya Dokter Spesialis tentunya sangat tergantung dari sejauh mana kedua belah pihak dapat saling terbuka. Jika ini tidak disadari oleh Manajer Umum maupun Dokter Spesialis, maka komunikasi antar pribadi akan mengalami perusakan. Oleh karena itu, untuk menghindari perusakan komunikasi interpersonal (antar pribadi) antara Manajer Umum *Aulia Hospital* dan Dokter Spesialis, maka tugas seorang Manajer Umum tentunya harus dapat membangun Komunikasi Interpersonal dan harus memperhatikan atau mencapai Epektifitas Komunikasi Interpersonal dengan Dokter Spesialis, sehingga terjadi ikatan yang kuat agar pada akhirnya dapat memperlancar penyampaian dalam berkomunikasi dan dapat mencapai tujuan bersama

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini. Dan judul yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah **“Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia Hospital Pekanbaru”**.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari judul yang diambil yakni “Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru”, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Pernah adanya Dokter Spesialis yang memilih *resign* dari Aulia *Hospital* disebabkan oleh adanya kesalahpahaman, *miss communication*, kurangnya perhatian, sikap terbuka, dan rasa empati Manajemen terhadap Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*.

2. Komunikasi Interpersonal yang terjalin antara Manajer Umum Aulia *Hospital* dengan Dokter Spesialis.
3. Kendala yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal antara Manajer Umum Aulia *Hospital* dengan para Dokter Spesialis

C. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal yang terjalin antara Manajer Umum Aulia *Hospital* dengan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*. Apakah komunikasi yang terjalin masih bermasalah seperti yang lalu sehingga menyebabkan 3 Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* memilih *resign*, atau Pihak Manajemen Aulia *Hospital* sudah mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap para Dokter Spesialis yang ada di Aulia *Hospital*, sehingga pihak Manajemen yang sekaligus merangkap sebagai Humas Aulia *Hospital* dapat mempertahankan dan menjalin kerjasama yang baik dengan Dokter Spesialis. Selain itu, untuk mengetahui bagaimana kendala dan upaya Komunikasi Interpersonal ataupun kendala dan upaya lainnya yang dihadapi pihak Manajemen (Manajer Umum) terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* ?

D. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal antara Manajemen (Manajer Umum) dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Dokter Spesialis ?

2. Bagaimana kendala dan upaya Komunikasi Interpersonal yang dihadapi pihak Manajemen (Manajer Umum) terhadap para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis menetapkan tujuan sebagai berikut :

- a. Mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal antara Manajer Umum yang sekaligus merangkap sebagai Humas di *Aulia Hospital* dalam menjalin komunikasi yang baik terhadap Dokter Spesialis.
- b. Mengetahui kendala dan upaya yang dihadapi pihak Manajer Umum di *Aulia Hospital* dalam mempertahankan dan menjalin kerjasama dengan Dokter Spesialis.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian ini, maka hasil penelitian ini di harapkan dapat dimanfaatkan baik secara teoritis maupun secara praktis.

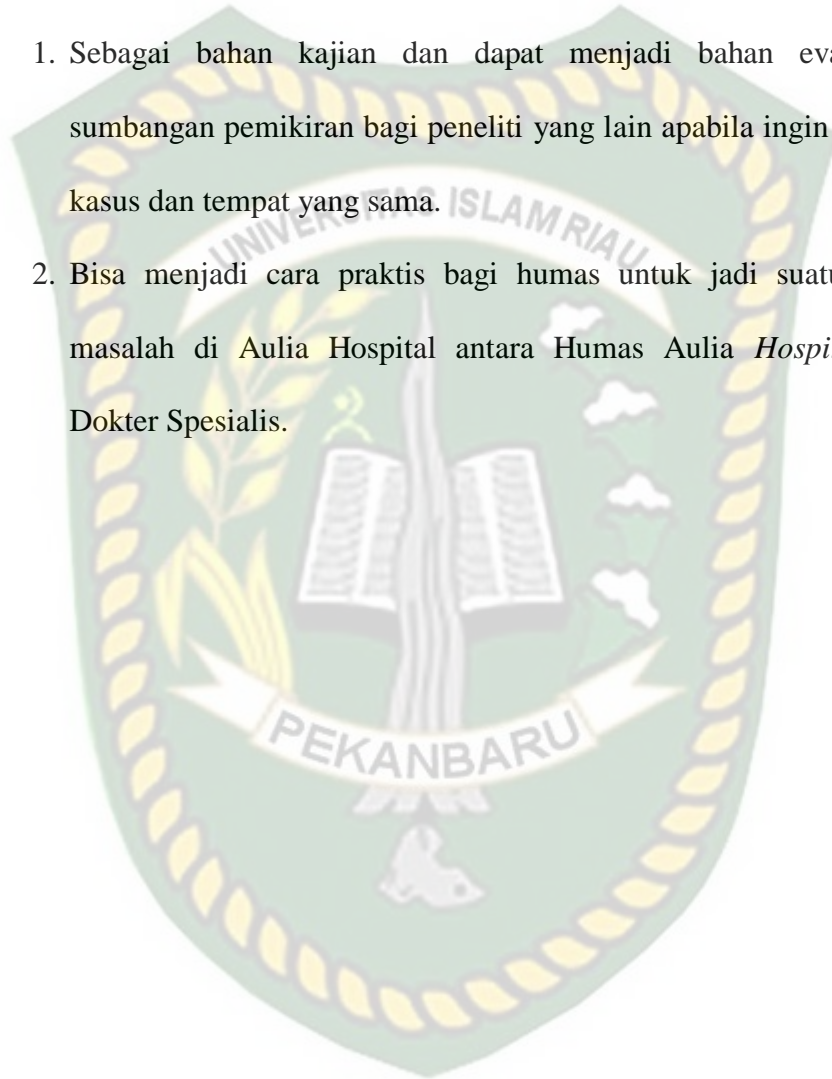
a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yakni agar bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya dalam bidang Manajemen yang khususnya

mengenai hubungan baik antara Manajemen Aulia *Hospital* dengan Dokter Spesialis.

b. Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan kajian dan dapat menjadi bahan evaluasi dan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang lain apabila ingin meneliti di kasus dan tempat yang sama.
2. Bisa menjadi cara praktis bagi humas untuk jadi suatu pemecah masalah di Aulia Hospital antara Humas Aulia *Hospital* dengan Dokter Spesialis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Definisi Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan interaksi yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Komunikasi bagaikan urat nadi kehidupan social manusia, karena seluruh kegiatan manusia dimulai dengan komunikasi. Mengingat besarnya peran komunikasi dalam kehidupan manusia, beberapa ahli memberikan definisi dan pengertian komunikasi berdasarkan bidang keilmuannya, mulai dari bidang sosial, bahasa, antropologi sampai dengan matematika.

Komunikasi yang dalam Bahasa Inggris disebut *communication*, berasal dari kata latin, *communicatio*, yang bersumber dari kata *communis* yang memiliki arti ‘sama makna.’ Termin ini merujuk pada adanya proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain. (W.J.S Poerwadarminta,1976:763).

Ronald B.Adler Di dalam Dr.H.Hafied Cangara(2010:20) mengemukakan, definisi komunikasi yaitu “*Communication is a process in which people who occupy differing environments exchange messages in a specifics context via one or more channels and often respond to each other’s messages through verbal and non verbal feedback*”. (Komunikasi adalah proses dimana individu yang berbeda lingkungan melakukan pertukaran pesan dalam konteks yang spesifik melalui satu

atau lebih saluran dan masing-masing saling memberikan tanggapan, atau timbal balik, atau *feedback* verbal maupun non verbal).

Komunikasi adalah sebagai seni untuk seseorang atau komunikan yang mengekspresikan ide-ide khususnya melalui kata-kata atau tulisan, merupakan ilmu pengiriman atau penyampaian informasi melalui simbol-simbol kepada lawan bicaranya atau kepada komunikator (Haryani, Sri,2001:5).

Pada hakikatnya, komunikasi adalah proses pernyataan antara manusia, yang dinyatakan adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain atau lawan bicara dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Dalam bahasa komunikasi, “pernyataan dinamakan pesan (*message*) , orang yang menyampaikan pesan tersebut disebut komunikator (*communicator*), dan sedangkan orang yang menerima pernyataan dari pesan atau informasi diberi nama komunikan (*communicate*)”. Untuk tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan (Effendy, 2003:28).

2. Komunikasi Interpersonal

a. Definisi Komunikasi Interpersonal

Di dalam kehidupan sehari-hari manusia pasti melakukan interaksi dengan manusia lainnya dengan cara berkomunikasi. Dan salah satu Komunikasi yang bisa dikatakan frekuensi nya paling tinggi adalah Komunikasi Antarpribadi. Ini di karenakan dengan Komunikasi Antarpribadi setiap hari kita melakukan komunikasi secara langsung dan bertatap muka dengan lawan bicara kita, atau dengan orang lain.

Komunikasi Antarpribadi atau komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dari mulut kemulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi (Rogers Wiryanto,2005:35)

Komunikasi Antarpribadi adalah “penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera” (Joseph A. Devito,2011:252).

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Komunikasi interpersonal memiliki ciri-ciri tetap, antara lain menurut buku (Agus M.Hardjana,2007:85) :

1. Komunikasi interpersonal adalah verbal dan nonverbal. Dalam komunikasi interpersonal mencakup dua unsur pokok, yaitu isi pesan dan bagaimana isi itu dikatakan atau dilakukan, baik secara verbal maupun nonverbal.
2. Komunikasi interpersonal mencakup perilaku tertentu. Ada tiga perilaku macam dalam komunikasi interpersonal, antara lain: a) Perilaku spontan (*spontaneous behavior*), yaitu perilaku yang dilakukan karena desakan emosi dan tanpa sensor serta revisi secara kognitif. b) Perilaku menurut kebiasaan (*script behavior*), adalah perilaku yang kita pelajari dari kebiasaan kita. c) Perilaku sadar

(*contrived behavior*), yaitu perilaku yang dipilih karena dianggap sesuai dengan situasi yang ada.

3. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berproses pengembangan. Komunikasi interpersonal terjadi dan diawali dari saling mengenal secara dangkal, berlanjut makin mendalam dan berakhir dengan pengenalan yang amat mendalam.
4. Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi dan koherensi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka. Oleh karena itu, kemungkinan terjadinya umpan balik besar sekali. Di samping itu penerima pesan dapat menanggapi langsung dengan menyampaikan umpan balik. Dengan demikian, terjadi interaksi antara komunikator dan komunikan.
5. Komunikasi interpersonal berjalan menurut peraturan tertentu. Agar komunikasi berjalan dengan baik, hendaknya mengikuti peraturan baik secara intrinsik maupun secara ekstrinsik.
6. Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif. Komunikasi interpersonal terjadi bukan hanya komunikasi dari pengirim kepada penerima pesan dan sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima.
7. Komunikasi interpersonal saling mengubah. Komunikasi interpersonal juga berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah bentuk hubungan dengan orang lain (Arni, 2002:159).

b. Unsur – Unsur Komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi interpersonal terdapat unsur penting yang juga terdapat didalam komponen komunikasi, yang mana unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan. Jika salah satu unsur tersebut tidak ada, maka komunikasi interpersonal tidak akan dapat berlangsung. Unsur-unsur tersebut menurut Cangara dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi (2006:23-27) adalah :

1. Sumber (komunikator), semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi.
2. Pesan, adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan dapat disampaikan melalui tatap muka atau melalui media komunikasi.
3. Media, adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.
4. Penerima, adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber.

5. Efek, adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan
Tanggapan balik,
6. Lingkungan.

c. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Seperti yang diungkapkan oleh A.W. Widjaja dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Komunikasi (2000:9-10), Komunikasi interpersonal memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

1. Informasi
2. Sosialisasi
3. Motivasi
4. Perdebatan dan Diskusi
5. Pendidikan
6. Memajukan Kebudayaan
7. Hiburan
8. Integrasi

d. Tujuan Komunikasi Interpersonal

A.W. Widjaja dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Komunikasi (2000:122), mengemukakan enam tujuan komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Mengetahui diri sendiri dengan orang lain
2. Mengetahui dunia Luar
3. Menciptakan dan memelihara hubungan
4. Mengubah sikap dan perilaku

5. Bermain dan mencari hiburan
6. Membantu orang lain.

Dampak terhadap penjualan, pengukuran ini lebih sulit diukur daripada dampak komunikasi karena penjualan dipengaruhi oleh banyak faktor selain iklan seperti tampilan produk, harga ketersediaan dan tindakan pesaing.

3. Salah Paham dan Hambatan Komunikasi

Komunikasi, merupakan proses pertukaran makna, dimulai dengan pengirim, melalui media, dan berakhir pada penerima yang menerima pesan lalu menyampaikan umpan balik atas pesan yang telah diterimanya. Dalam komunikasi, terkadang dapat terjadi salah pengertian atau salah paham sehingga pesan tidak dapat dimengerti sebagaimana diinginkan oleh pengirim. Masalah salah paham dapat terjadi pada pengirim, penerimaan, penyampaian pesan, dan juga penafsiran pesan. (Agus M.Hardjana,2003:38-40) :

a. Pengirim

Salah pengertian dapat terjadi karena :

1. Pengirim tidak jelas tentang isi pesan yang hendak disampaikan;
2. Meski isi pesan jelas, tetapi pengirim mengemas pesan itu secara tidak tepat dan mengirim melalui media yang tidak mendukung;
3. Pada diri pengirim ada konflik batin tentang pesan yang akan dikirim dan tentang penerima yang akan dikirim pesan;
4. Pengirim merasa sulit bagaimana mengungkapkan pesan yang akan disampaikan.

b. Penerima Pesan

Pada waktu menerima pesan faktor-faktor yang bisa membuat salah pengertian dalam komunikasi antara lain :

1. Ada gangguan-gangguan fisik: Penerangan, pengelihatan, pendengaran, suara terlalu bising, atau tidak terdengar.
2. Ada gangguan-gangguan mental: sulit konsentrasi, sibuk dengan urusan lain, sikap menolak.
3. Kesehatan fisik; sakit, lelah, tidak ada gairah.
4. Latar belakang budaya, pendidikan, dan juga pengalam penerima pesan jauh berbeda dari pengirim.
5. Terjadi perbedaan penafsiran kata antara pengirim dan penerima.
6. Ada perbedaan tanggapan emosional, baik terhadap makna isi pesan maupun makna hubungan antara pengirim pesan dan penerima.

Dalam proses komunikasi, bisa saja terjadi salah paham. Hal ini dapat dimengerti, karena didalam komunikasi terkadang memang dapat munculnya halangan dan hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. Karena itu, didalam komunikasi tentunya perlu dibuat usaha untuk mengatasi berbagai halangan dan hambatan-hambatan tersebut untuk meningkatkan efektivitasnya.

4. Halangan Interpersonal

Namun, komunikasi yang ideal itu tidak selalu terjadi, dikarenakan adanya halangan-halangan yang menghadang pada proses komunikasi. Halangan itu dapat bersifat Interpersonal maupun Organisasional. Halangan Interpersonal adalah halangan yang ada pada pribadi penerima Agus M.Hardjana,(2003:40-45), yaitu:

a. Persepsi

Persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan. Persepsi juga merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk mengatur, memilih, dan juga memberi makna pada suatu kenyataan yang dijumpai disekelilingnya. Persepsi dipengaruhi oleh pendidikan, pengalaman, dan kebudayaan.

b. Perasaan Negatif

Perasaan negative ini dapat berupa berbagai rasa tidak nyaman, seperti: takut, tertekan, enggan, agresif, menolak, malu, dan sebagainya. Oleh berbagai perasaan-perasaan negative itu menyebabkan pengirim atau penerima pesan menjadi terlalu sibuk dengan diri sendiri dan hal-hal di luar dari hal yang harus didengarkan. Akhirnya, pengirim pesan tidak dapat mengemas dan mengirim pesannya dengan baik, dan penerima pesan tidak siap menerima pesan yang disampaikan kepadanya.

c. Spesialis Kerja

Dalam bidang kerja khusus, para spesialis yang memegang pekerjaan khusus memiliki kepentingan sendiri dan mempunyai istilah-istilah sendiri. Keadaan itu membuat jurang antarspesialis dengan petugas nonspesialis. Akibatnya sulit menciptakan kesamaan rasa, dan pengertian antar para petugas dalam lembaga. Hal ini tentu saja menjadi penghalang untuk komunikasi.

5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Sunarto dalam bukunya Komunikasi Interpersonal (2011:80), mendefinisikan bahwa Komunikasi Interpersonal dianggap efektif, jika orang lain

dapat memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan. Komunikasi Interpersonal yang efektif berfungsi membantu untuk (a) Membentuk dan menjaga hubungan baik antarindividu; (b) Menyampaikan pengetahuan atau informasi; (c) Mengubah sikap dan perilaku; (d) Pemecahan masalah hubungan antarmanusia; (e) Citra diri menjadi lebih baik dan, (f) Jalan menuju sukses. Dalam semua aktifitas tersebut, esensi komunikasi interpersonal yang berhasil yaitu adalah proses saling berbagi (*Sharing*) informasi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak dan orang-orang yang berkomunikasi.

Komunikasi Interpersonal, sebagai suatu bentuk perilaku yang merubah keadaan atau suatu kondisi dari sangat efektif menjadi kondisi yang sangat tidak efektif. Suatu saat komunikasi yang terjadi bisa saja menjadi lebih buruk dan pada saat yang lain bisa saja menjadi lebih baik. Perlu adanya pemahaman bahwa setiap tindakan komunikasi yang terjadi adalah berbeda dan memiliki berbagai keunikan-keunikan tersendiri, sesuai dengan latar belakang ataupun karakteristik yang mendasari komunikasi tersebut. Joseph A. Devito dalam Yasir (2009:74), “Mengemukakan dan menjelaskan bahwa ada dua perspektif karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi. Salah satunya yaitu Perspektif Humanistic”.

Ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan agar komunikasi antarpribadi dapat berlangsung efektif, hal ini di jelaskan di dalam suatu jurnal, dan di dalam buku Joseph A Devito dengan judul Komunikasi Antarmanusia (2011:285-291) :

1. Keterbukaan (*Openess*), yang meliputi komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang dan bertanggung jawab terhadap perasaan dan pikiran milik sendiri. Sikap terbuka besar sekali pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan Hubungan Interpersonal. Sikap Keterbukaan memiliki indikator antara lain :

1. Pertama komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakkan semua riwayat hidupnya. Tetapi, Komunikator saling terbuka dalam interaksi.
2. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk beraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Komunikator mampu mendengarkan dan menerima keluhan dengan seksama.
3. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang Anda lontarkan adalah memang “milik” Anda dan Anda bertanggung jawab atasnya. Dalam artian saling bertanggungjawab atas ucapan dan pemikirannya.

2. Empati (*Empathy*), mampu mengetahui apa yang sedang dialami oleh orang lain pada suatu saat tertentu, mampu merasakan seperti yang orang lain rasakan dari sudut pandang orang lain itu. Kalimat empati yang paling sering digunakan yaitu seperti “saya merasakan apa yang anda rasakan” Komunikator harus mampu menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik berlebihan. Sikap Empathy memiliki indikator antara lain :

1. Langkah pertama, makin banyak Anda mengenal seseorang, keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya, permasalahannya, dan sebagainya, makin mampu Anda melihat apa yang dilihat orang itu dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Mencoba untuk peduli, menimbulkan rasa ingin tahu, serta mengenal seseorang.
 2. Kedua, Mengetahui dan memahami pemikiran orang tersebut, merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain mencoba memahami dari sudut pandangnya.
 3. Ketiga, dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan tidak langsung mengkritik. Fokusnya adalah pada pemahaman.
3. Perilaku Positif (*Positiveness*), didukung oleh sikap yang selalu positif seperti suka memuji lawan interaksi, selalu tersenyum dalam pembicaraan, menepuk bahu bila lama tidak bertemu, dan sebagainya. Sikap Perilaku Positif memiliki indikator antara lain

1. Sikap. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif dan tidak berprasangka buruk terhadap orang lain.
2. Dorongan (stroking). Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah stroking (dorongan). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antar manusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain ; perilaku ini bertentangan dengan ketidakacuhan. Dorongan positif (sama dengan konsep kita tentang sikap positif) umumnya berbentuk pujian atau penghargaan dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan, kita nikmati dan kita banggakan. Dorongan positif ini mendukung citra-pribadi kita dan membuat kita merasa lebih baik. Sebaliknya, dorongan negatif bersifat menghukum dan menimbulkan kebencian.
4. Perilaku *Supportif* atau mendukung (*Supportiveness*), yaitu sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, dukungan, dan memperkuat. Supportif memiliki indikator antara lain

1. Deskriptif, suasana yang deskriptif akan menimbulkan sikap *supportif* dibanding dengan suasana yang evaluatif, membantu terciptanya sikap mendukung
2. Spontanitas. orang yang spontan dalam berkomunikasi adalah orang yang terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya. Gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. biasanya beraksi dengan cara yang sama – terus terang dan terbuka. Sebaliknya, bila kita merasa bahwa seseorang menyembunyikan perasaan yang sebenarnya – bahwa dia mempunyai rencana atau strategi tersembunyi – kita beraksi secara defensif.
3. Provisionalisme. Bersikap provisional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia menerima pendapat orang lain bila memang pendapatnya keliru. Mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.
5. Kesetaraan (*Equality*), umumnya dalam setiap situasi ada ketidaksetaraan, ada yang merasa dirinya lebih pandai atau lebih tahu. Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila suasananya setara, karena kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, serta sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak

sama-sama bernilai dan berharga, serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Sikap Kesetaraan memiliki indikator antara lain :

1. Memahami dan menyelaraskan perbedaan berpendapat dalam berkomunikasi.
2. Mengurangi Superioritas untuk berpendapat dalam berkomunikasi.

Komunikasi Interpersonal dinyatakan efektif apabila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan, dan apabila berkumpul di dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan, akan menciptakan suasana yang menyenangkan. Komunikasi pun akan berlangsung dengan lebih santai, gembira, dan terbuka. Berkumpul dengan orang-orang yang dibenci akan membuat suasana menjadi tegang, resah, dan tidak nyaman. Serta akan terjadinya sikap menutup diri, menghindari komunikasi, dan ingin segera mengakhiri komunikasi yang sedang berlangsung.

Untuk meningkatkan efektifitas komunikasi, Agus M.Hardjana dalam bukunya Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal (2003:45-46) juga memaparkan hal-hal yang perlu diperhatikan sebagai pengirim dan penerima pesan agar komunikasi dapat berjalan lancar, yaitu:

Sebagai pengirim

1. Menggunakan bahasa yang tepat dan menarik serta dapat dimengerti oleh penerima.

2. Menggunakan empati dengan berusaha menempatkan diri di tempat penerima.
3. Mempertajam persepsi dengan membayangkan bagaimana pesan akan diterima, ditafsir, dibaca, dan juga ditanggapi oleh penerima pesan.
4. Mengendalikan bentuk tanggapan dengan menggunakan kode atau lambing yang tepat dan saluran yang sesuai.
5. Bersedia menerima umpan balik yang positif maupun negatif.
6. Mengembangkan kredibilitas diri sehingga dapat dipercaya karena keahlian professional, mutu hidup, dan kualitas pribadi.
7. Mempertahankan hubungan baik dengan penerma.

Sebagai penerima

1. Meningkatkan kemampuan untuk mendengarkan sampai mampu mendengarkan dengan empatik.
2. Waspada terhadap prasangka, bias dan apriori, dan sikap tidak terbuka dari kita.
3. Mengembangkan kecakapan bertanya.
4. Mengembangkan kecakapan menyampaikan umpan balik atau masukan secara konstruktif.
5. Berusaha berpikir kreatif terhadap pesan yang diterima.
6. Bersikap terbuka, tetapi kritis.

6. Menjalinkan Hubungan Interpersonal

Komunikasi yang sudah dipahami sebagai dasar bagi semua interaksi manusia dalam semua aktivitas kehidupan termasuk bagi semua fungsi di suatu kelompok. Dengan demikian melalui komunikasi kita akan dapat memperoleh berbagai kemudahan dan keterampilan, antara lain sebagai berikut (Erlina Hasan,2010:89). :

1. Fungsi Komunikasi

1. Untuk mencapai pengertian satu sama lain
2. Untuk membina kepercayaan
3. Mengkoordinir tindakan
4. Merencanakan Strategi
5. Melakukan pembagian pekerjaan
6. Melakukan aktivitas kelompok
7. Untuk berbagi rasa

2. Keterampilan dalam berkomunikasi

Berikut ini diberikan beberapa kemungkinan keterampilan yang harus di miliki agar komunikasi dapat berjalan secara memuaskan :

1. Keterampilan mendengarkan
2. Keterampilan berperilaku asertif
3. Keterampilan menyelesaikan konflik
4. Keterampilan menyelesaikan masalah bersama
5. Keterampilan membaca situasi
6. Keterampilan melakukan persuasi

B. Definisi Operasional

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi, yaitu adalah proses komunikasi yang berisi suatu pesan, ide, atau pun gagasan tertentu yang terjadi dan di alihkan antara satu pihak ke pihak lain, dari sumber kepada suatu penerima dengan konteks tertentu, komunikasi antar pribadi atau interpersonal.

Dalam hal ini, Komunikasi yang terjadi antara Manajer Umum Aulia Hospital dengan ke 3 Dokter Spesialis di Aulia Hospital yaitu Komunikasi Interpersonal. Di sini Manajemen (Manajer Umum) Aulia Hospital yang merangkap sebagai Humas (*Public Relations*) melakukan proses penyampaian pesan dan berinteraksi secara tatap muka atau langsung, antar dua atau beberapa orang, yaitu ke 3 Dokter Spesialis di Aulia Hospital. Dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Dan Komunikasi Interpersonal yang berisikan pesan tersebut berlangsung di Aulia Hospital.

Fokus perhatian dari komunikasi interpersonal ini adalah Keberhasilan komunikasi antar pribadi seorang Manajer Umum dengan para karyawan disana khususnya Dokter Spesialis tentunya sangat tergantung dari sejauh mana kedua belah pihak dapat saling terbuka. Apakah Manajer Umum tersebut berhasil untuk berhubungan dengan para karyawan khususnya Dokter Spesialis dan tidak ada masalah waktu, masalah komunikasi, dan *feedback* dari Dokter Spesialis tersebut.

2. Dokter

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dokter, yaitu ahli mendiagnosa penyakit dan memberi cara pengobatannya; lulusan pendidikan dan kedokteran. Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* khusus menangani penyakit di bidangnya, dan Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* juga mengikuti segala kebijakan, aturan, dan perencanaan yang di buat dan disampaikan oleh Manajemen *Aulia Hospital* demi tercapainya suatu tujuan Perusahaan.

3. Rumah Sakit

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Rumah Sakit adalah gedung tempat merawat orang sakit; gedung yang dalam artian, tempat menyediakan dan juga memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan;

4. *Aulia Hospital*

Aulia Hospital adalah Rumah sakit yang terletak di JL. HR. Soebrantas Nomor. 63 Panam, yang berada di bawah naungan PT. Puteri Aulia Dita Medica, *Aulia Hospital* hadir di tengah masyarakat dengan menerapkan teknologi unggul serta modern.

Aulia Hospital juga mengusung konsep *Green Hospital* sebagai dari bentuk kepedulian untuk menciptakan Rumah Sakit yang ramah lingkungan. *Aulia Hospital* memiliki layanan 24 jam dan menyediakan layanan terpadu dengan memiliki fasilitas Radiologi, Poliklinik, Laboratorium dan Apotek serta layanan penunjang lainnya yaitu Hemodialisis, Laparoskopi, Hemodialisis, dan Fisioterapi.

C. Penelitian Terdahulu

(Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu)

No	Judul	Peneliti	Hasil
1.	Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dengan Motivasi Kerja Karyawan	Denny Effendie, 2016	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Antarpribadi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan, berada dalam kategori baik. Hubungan antara komunikasi antarpribadi pimpinan dengan motivasi kerja appraiser atau karyawan di Astra Mobil88 berada pada tingkat Sedang, Selain itu juga diketahui besarnya kontribusi komunikasi antarpribadi dengan motivasi kerja appraiser di Astra Mobil88 sebesar 28.8%, sedangkan sisanya sebesar 71.2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.
2	Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien	Abraham Wahyu Nugroho, 2009	Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan RSUD Dr. Moewardi terdiri dari empat fase/ tahap, yaitu fase pra interaksi, fase tindakan, fase evaluasi, dan fase dokumentasi. Dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien, para perawat di RSUD Dr. Moewardi, menggunakan teknik-teknik dan sikap tertentu. Jalinan hubungan antara perawat dengan pasien di RSUD Dr. Moewardi merupakan hal penting dalam komunikasi terapeutik. Melalui jalinan hubungan perawat dan pasien yang terbina dengan baik, perawat dan pasien bekerja sama untuk mencapai tujuan. Tujuan komunikasi terapeutik tersebut antara lain: membantu pasien dalam memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran, serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien.

3	Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda.	Muhammad Yodiq, 2016	<p>1. Peran Kepala Sekolah dalam menyampaikan informasi kepada guru sudah dilakukan dengan baik. Metode yang disampaikan Kepala Sekolah dalam berkomunikasi dengan guru adalah dengan berkomunikasi secara interpersonal agar pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima lebih efektif</p> <p>2 Dalam peran untuk mempengaruhi dan memotivasi guru, kepala sekolah telah melaksanakan fungsinya, dimana minat guru dalam mengikuti setiap kegiatan sekolah meningkat dengan menciptakan hubungan yang harmonis antar kepala sekolah dan guru serta sesama guru dengan menerapkan komunikasi interpersonal dengan efektif di sekolah. Hal ini bertujuan agar dapat dengan mudah mewujudkan visi dan misi dari sekolah sendiri sebagai tempat pelaksana pendidikan.</p>
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu dengan judul : “HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN” oleh Denny Effendie, 2016 :

Persamaan :

- a. Sama-sama meneliti Komunikasi Antarpribadi di suatu perusahaan.
- b. Sama-sama meneliti mengenai Komunikasi Antarpribadi atau Interpersonal.
- c. Sama-sama menguraikan definisi-definisi dari para ahli mengenai Komunikasi Interpersonal atau Komunikasi Antarpribadi.

- d. Sama-sama menggunakan Konsep Komunikasi Antar Pribadi menurut Joseph A. Devito.

Perbedaan :

- a. Penelitian ini fokus untuk meneliti komunikasi antarpribadi pimpinan dengan motivasi kerja karyawan.
- b. Menggunakan Teori Motivasi Kerja
- c. Menggunakan metode penelitian Survei
- d. Jenis penelitian metode yang digunakan adalah metode Kuantitatif.

2. Penelitian terdahulu dengan Judul : “KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN” oleh Abraham Wahyu Nugroho, 2009 :

Persamaan :

- a. Sama-sama meneliti Komunikasi Interpersonal di suatu perusahaan atau di suatu Rumah Sakit.
- b. Sama-sama menguraikan definisi-definisi dari para ahli mengenai Komunikasi Interpersonal atau Komunikasi Antarpribadi.
- c. Dan sama-sama menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif.

Perbedaan :

- a. Meneliti dan mendapatkan gambaran tentang aktivitas komunikasi terapeutik para perawat dalam proses penyembuhan pasien yang terjadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

- b. Meneliti Komunikasi Interpersonal antara perawat dan pasien.
 - c. Menggunakan 4 Teori Komunikasi Interpersonal yaitu Interpersonal communication (IPC) menurut (Miller:1978)
3. Penelitian terdahulu dengan Judul : “Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru Di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda” oleh Muhammad Yodiq, 2016 :

Persamaan :

- a. Sama-sama meneliti Komunikasi Interpersonal..
- b. Sama-sama menggunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif.
- c. Menguraikan beberapa kerangka dasar teori Komunikasi atau Kajian Literatur komunikasi yang sama,
- d. Sama-sama menguraikan definisi-definisi dari para ahli mengenai Komunikasi Interpersonal.
- e. Sama-sama mengemukakan Efektivitas Komunikasi Interpersonal.

Perbedaan :

- a. Tempat yang di teliti adalah Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda.
- b. Penelitian ini fokus untuk meneliti Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dengan Motivasi Kerja Guru.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Flick dalam (Gunawan,2016:81), bahwa Penelitian kualitatif adalah ketertarikan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dan pluralisasi dunia kehidupan

Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang digunakan karena beberapa pertimbangan yaitu bersifat luwes, tidak terlalu rinci, tidak lazim mengidentifikasi suatu konsep, serta memberi kemungkinan bagi perubahan-perubahan manakala ditemukan fakta yang lebih mendasar, menarik, dan unik bermakna di lapangan (Bungin, 2003:39).

Penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi yang secara sistematis, faktual, dan juga akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Peneliti sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual (Kriyantono,2008:67). Melalui kerangka konseptual itu, peneliti melakukan operasionalisasi konsep yang nanti nya akan menghasilkan variable beserta indikatornya. Penelitian ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. . Metode ini dianggap tepat untuk melihat dan juga memahami subjek dan objek penelitian dimana metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian yang bertujuan untuk melukiskan dan menggambarkan tentang sesuatu hal untuk

menganalisis suatu fenomena yang terjadi dilapangan dari fakta-fakta objek yang di teliti, kemudian dianalisa dan ditafsirkan untuk dapat diambil suatu kesimpulan.

B. Subjek dan Objek Penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa narasumber untuk memperoleh data penulisan skripsi ini. Pemilihan narasumber didasarkan kepada subjek yang terpercaya dan memiliki banyak informasi dan juga berkualitas dengan permasalahan yang ada, atau objek yang diteliti.

1. Subjek Penelitian.

Subjek yaitu adalah target yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008).

Subjek dalam Penelitian ini ada 4 orang, yaitu terdiri dari 1 Manajemen (Manajer Umum) *Aulia Hospital* yang merangkap sebagai Humas atau *Public Relations Aulia Hospital*. Selain itu, Dari 45 Dokter Spesialis yang ada di *Aulia Hospital*, Informan yang peneliti pilih mengerucut ke-3 Dokter Spesialis yang berdasarkan kepada Dokter Spesialis yang telah lama berkerjasama dengan *Aulia Hospital* dengan jangka waktu antara 2-3 tahun lamanya. Ke 3 Dokter Spesialis tersebut yaitu 1 orang Dokter Spesialis Anak, 1 orang Dokter Spesialis Kebidanan Dan Kandungan, dan 1 Orang Dokter Spesialis Penyakit Dalam di *Aulia Hospital Pekanbaru*.

2. Objek Penelitian.

Objek penelitian yaitu adalah suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012: 38).

Objek penelitian pada peneliti ini adalah Rumah Sakit Aulia Pekanbaru (Aulia *Hospital* Pekanbaru) .

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada peneliti ini adalah Rumah Sakit Aulia Pekanbaru (Aulia *Hospital* Pekanbaru) yang terletak di JL. HR. Soebrantas Nomor. 63 Panam, Sidomulyo Barat, Tampan, Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian (Lihat Tabel)

Tabel 1.2

NO.	JENIS KEGIATAN	Tahun 2019																											
		April				Mei				Juni				Juni				Juli				November							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan dan penyusunan UP			X	X	X																							
2	Bimbingan dan Revisi UP						X	X	X	X																			
3	Seminar UP											X																	
4	Riset											X	X	X															
5	Penelitian Lapangan (wawancara)															X	X												
6	Pengolahan Analisis Data																	X	X	X									
7	Konsultasi Bimbingan Skripsi																		X	X	X								
8	Ujian Skripsi																									X			
9	Rrevisi dan Pengesahan Skripsi Penggandaan Serta																											X	

NO.	JENIS KEGIATAN	Tahun 2019																											
		April				Mei				Juni				Juni				Juli				November							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	Penyerahan																												
10	Skripsi																												X

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data (Sugiyono, 2012:139).

Lofland dalam Moeleong (2010:157) mengemukakan sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Dan disini artian dari Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh yaitu berdasarkan dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai.. Data Primer dari penelitian ini melalui proses wawancara yang dilakukan kepada Informan yang telah peneliti pilih. Informan mengerucut pada ke-3 Dokter Spesialis yang berdasarkan kepada Dokter Spesialis yang telah lama berkerjasama dengan Aulia Hospital dengan jangka waktu antara 2-3 tahun lamanya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, dan dokumen (Sugiyono, 2012:141). Data yang dikumpulkan dan diperoleh melalui berbagai macam sumber yang secara tidak langsung melalui media partner perantara. Data dalam penelitian ini berupa jurnal, buku, internet,

dan juga bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang ada.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan metode Wawancara, Observasi, dan juga Dokumentasi.

1. Wawancara (interview)

Wawancara adalah percakapan antara periset atau peneliti dengan informan atau narasumber yang dianggap mempunyai informasi yang akurat dan terpercaya tentang suatu objek yang di teliti. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2010:187). Beberapa jenis wawancara yang sering di temukan di dalam penelitian adalah :

a. Wawancara Terstruktur

Dalam jenis wawancara ini pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sudah disusun secara sistematis, biasanya mulai dari yang mudah menuju yang lebih kompleks. Wawancara ini biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif.

b. Wawancara Semistruktur

Dalam jenis ini, biasanya pewawancara mempunyai daftar pertanyaan tertulis tapi memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan secara bebas, yang terkait dengan permasalahan. Artinya wawancara dilakukan secara bebas tapi tetap terarah pada pokok permasalahan.

c. Wawancara Mendalam

Jenis wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Selanjutnya dibedakan antara responden yang akan diwawancarai hanya sekali dengan responden yang akan diwawancarai beberapa kali. Dalam wawancara ini informan bebas memberikan jawaban. Karena itu peneliti memiliki tugas agar informan bersedia memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, tanpa ada yang disembunyikan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis wawancara mendalam dan wawancara semistruktur, dimana pertanyaan telah disusun secara tertulis namun juga memungkinkan memberi pertanyaan secara bebas tetapi tetap ada batasan tema pembicaraan, yang terkontrol dan fleksibel. Sehingga informan bebas memberikan jawaban tanpa harus ada yang disembunyikan untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai 1 Manajemen Aulia Hospital bagian Manajer Umum, dan 3 Dokter Spesialis yang telah lama berkerjasama dengan Aulia Hospital dengan jangka waktu antara 2-3 tahun lamanya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyalin data-data atau arsip yang tersedia pada *interview* atau instansi yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, buku harian, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:82).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan berbagai dokumen yang berupa internet, jurnal, buku, beberapa bahan tertulis lainnya, dan juga gambar yang berupa foto yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Data yang terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan Teknik Kebasahan Data. Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong,2010:330). Menurut Didjowinoto dalam Kriyantono (2006:72) ada beberapa macam Definisi dari Triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Membandingkan suatu informasi yang diperoleh dari sumber satu dengan sumber lain yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara. Data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan survey ke lapangan.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkaitan dengan observasi. Dalam hal ini peneliti perlu melakukan observasi lebih dari satu kali, karena perilaku manusia dapat berubah seiring berjalannya waktu.

3. Triangulasi teori

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan lebih dari dua teori. Untuk itu diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, analisis data yang lengkap agar mendapatkan hasil yang komprehensif.

4. Triangulasi Periset

Yaitu menggunakan lebih dari satu periset dalam mengadakan observasi atau wawancara. Karena masing-masing periset memiliki gaya, sikap dan persepsi yang berbeda-beda dalam mengamati suatu fenomena.

5. Triangulasi metode

Berkaitan dengan usaha mengecek keabsahan data. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data.

Dari beberapa macam triangulasi data diatas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik keabsahan data Triangulasi Sumber, dan Triangulasi Metode. Teknik ini dianggap teknik yang paling mendekati di penelitian ini. Dimana peneliti membandingkan informasi yang telah diperoleh atau data dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara, Wawancara yang di lakukan peneliti bersifat wawancara pendahuluan yaitu tidak ada sistematis tertentu, informal, tidak terkontrol, dan terjadi begitu saja. Serta Triangulasi metode yang dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data dan untuk mendapatkan data yang sama mengenai Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif ini berlangsung selama proses pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2016:246), aktivitas yang dilakukan dalam analisis data

kualitatif yaitu dilakukan dengan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus. Berbagai aktivitas dalam analisis data yang dilakukan yaitu:

1. Reduksi Data

Semakin lama peneliti meneliti objek di lapangan, maka semakin kompleks, rumit, dan semakin banyak pula jumlah data yang diperoleh. Oleh karena itu, diperlukan aktivitas Reduksi Data untuk menganalisis data yang diteliti. Mereduksi data berarti merangkum data, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, memilih hal-hal yang pokok, dan dicari tema serta polanya. Data yang sudah melewati proses reduksi data, akan memberikan peneliti gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan untuk melanjutkan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya yaitu mendisplaykan data atau penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk antar kategori, uraian singkat, *flowchart*, *begin*, dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif yang sering digunakan adalah dengan teks naratif. Dengan begini, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Bagian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi pada suatu penelitian. Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan bisa berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang

dikemukakan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan baru dapat berupa gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas menjadi jelas, hipotesis, hubungan kausal atau interaktif, atau teori (Sugiyono:2016:26).



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Ruang Lingkup Aulia Hospital Pekanbaru

Aulia Hospital yang terletak di Jl. HR. Soebrantas Nomor. 63 Panam Sidomulyo Barat, Tampan, Pekanbaru adalah rumah sakit yang berada dibawah naungan PT. Puteri Aulia Dita Medica, Aulia Hospital hadir di tengah masyarakat dengan menerapkan teknologi unggul serta modern. Aulia Hospital dibangun pada bulan September 2013 dengan luas lahan \pm 22.791 m², dan luas bangunan 21.470 m². Aulia Hospital mempunyai Izin Operasional dan Undang-Undang Gangguan (HO) dari Badan Pelaaan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru pada tanggal 24 Juni 2016. Dengan Nomor 4/05.12/BPTPM/VI/2016 dengan status rumah sakit kelas C.

Disamping itu Aulia Hospital mengusung konsep Green Hospital sebagai dari bentuk kepedulian untuk menciptakannya perusahaan yang ramah lingkungan. Sejak awal pendiriannya, Aulia Hospital memiliki komitmen kuat untuk menjadi rumah sakit yang berorientasi kepada pelanggan dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk terciptanya layanan terbaik, Aulia Hospital memiliki layanan 24 jam. Aulia Hospital menyediakan layanan terpadu dengan memiliki fasilitas fasilitas Poliklinik, Radiologi, Laboratorium dan Apotek serta layanan penunjang

lainnya yaitu Fisioterapi, Hemodialisis, Endoskopi dan Laparoskopi dengan tarif yang kompetitif.

Aulia Hospital juga memiliki visi dan misi sebagai berikut ;

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit terunggul di Provinsi Riau yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan professional, modern, bermutu, serta sesuai dengan kebutuhan masarakat.

b. Misi

Unggul dalam memberikan pelayanan secara paripurna (Customer Service), menerapkan dan mengembangkan teknologi kedokteran yang relevan, menerapkan upaya peningkatan pelayanan yang profesional secara berkelanjutan, memberikan suasana pelayanan rumah sakit yang nyaman, amanah, ramah, efisien dan efektif sesuai kebudayaan masarakat serta membangun citra rumah sakit berbudaya tinggi (menerapkan *great culture hospital*), mampu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan, menyelenggarakan dan mengembangkan sistem informasi yang terdepan.

2. Jasa Pelayanan

Pelayanan Aulia Hospital Pekanbaru meliputi :

a. Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Instalasi gawat darurat Aulia Hospital dilengkapi dengan *Ambulance* dengan fasilitas lengkap, dan siap melayani 24 jam. Instalasi gawat darurat di Aulia Hospital dilengkapi dengan ruang konsultasi, ruang isolasi, ruang tindakan bedah, ruang resusitasi, ruang observasi, ruang tindakan anak, dan ruang *obgyn*.

b. Rawat Inap.

Layanan darurat 24 jam 7 hari seminggu, dengan tersedianya ICU, ICCU, HCU, HCCU, PICU, NICU, kamar operasi kecil dan ruang isolasi untuk penderita penyakit menular. Tipe ruang perawatan yakni kelas 3, kelas 2, dan kelas 1.

c. Medical Check Up

Sarana ini digunakan untuk cek kesehatan, deteksi dini penyakit-penyakit keganasan, kardivaskular, dan degeneratif serta untuk memantau perkembangan penyakit kronis. Medical Check Up menjadi syarat penting dalam proses penerimaan calon pegawai suatu perusahaan, dengan kualitas kesehatan prima, dicapai produktivitas kerja yang tinggi.

d. Fasilitas Umum :

1. Farmasi, layanan farmasi 24 jam untuk mempermudah mendapatkan obat yang dibutuhkan pasien.
2. Bank, memudahkan nasabah dalam menggunakan dan melakukan transaksi bisnis.
3. *Cafe*, memberikan kenyamanan dalam mendapatkan kebutuhan sehari-hari.
4. *Helipad*, untuk menyempurnakan kesiagaan Aulia Hospital untuk kasus-kasus darurat yang memerlukan evakuasi udara, sehingga menjamin agar pertolongan terbaik bagi pasien diberikan sedini mungkin.
5. Penjemputan pasien luar kota, Aulia Hospital melayani penjemputan pasien dari luar kota bagi mereka yang memerlukan atau akan menjalani perawatan atau tindakan di Aulia Hospital Pekanbaru.

3. Struktur Organisasi

Aulia Hospital Pekanbaru memiliki susunan Organisasi sebagai berikut :

a. Pengurus PT. Puteri Aulia Dita Medica

1. Owner/Direktur Utama : H. Nurzahedi, SE
2. Wakil Direktur Utama : Reza Kusnanjar, S.Psi
3. Direktur Keuangan dan Umum : Windy Aulia Putri, B. Agribus, Msc
4. Dewan Pengawas : Drs. H. Ferdias Saeran, Bsc

b. Pengurus Aulia Hospital

1. Direktur Utama : dr. Rr. Herutami Kusumowardani,
MPH
2. Direktur Medis : dr. Rr. Herutami Kusumowardani,
MPH
3. Direktur Nomor Medis : Merza Gamal, SH, MP
4. Manjer Keperawatan : Asrul Rinaldi
5. Manajer Keuangan : Herni
6. Manajer Umum : Rais

B. Hasil Penelitian

Komunikasi, adalah salah satu kegiatan interaksi yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Komunikasi bagaikan urat nadi kehidupan *social* manusia, karena seluruh kegiatan manusia dimulai dengan komunikasi.

Komunikasi **interpersonal**, atau komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut kemulut yang terjadi didalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi untuk penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Dan komunikasi **interpersonal** adalah “interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula”. (Agus M.Hardjana, 2007:85)

Berdasarkan data yang telah penulis dapatkan di dalam penelitian ini, maka dalam bab penelitian ini penulis akan memaparkan hasil penelitian yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru”

Dari 45 Dokter Spesialis yang ada di Aulia Hospital, Informan yang peneliti pilih mengerucut ke-2 Dokter Spesialis yang berdasarkan kepada Dokter Spesialis yang telah lama berkerjasama dengan Aulia Hospital dengan jangka waktu antara 2-3 tahun lamanya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara

terhadap Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* yang sekaligus merangkap sebagai Humas di Aulia *Hospital*

Berikut data 3 informan yang telah peneliti dapatkan mengenai Komunikasi Interpersonal Antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru :

Daftar Nama Informan/Subjek

- | | |
|---------------|--------------------------------------------|
| a. Nama | : C |
| Pekerjaan | : Dokter Spesialis Kebidanan Dan Kandungan |
| Umur | : 45 Tahun |
| Jenis Kelamin | : Perempuan |
| b. Nama | : I |
| Pekerjaan | : Dokter Spesialis Penyakit Dalam |
| Umur | : 50 Tahun |
| Jenis Kelamin | : Laki-Laki |
| c. Nama | : Muhammad Rais |
| Pekerjaan | : Manajer Umum Aulia Hospital |
| Umur | : 36 Tahun |
| Jenis Kelamin | : Laki-Laki |

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil dari wawancara yang diperoleh dari ke-4 informan untuk mendapatkan data dan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

1. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Manajer Umum Aulia *Hospital* dalam menjalin komunikasi terhadap Dokter Spesialis

Di Aulia Hospital ini Manajemen yang berhubungan dengan seluruh karyawan dan Dokter Spesialis, adalah Manajer Umum. Dan Manajer Umum ini merangkap sebagai Humas atau *Public Relations* yang mana manajemen memiliki kebijakan, mengatur, serta dapat menyampaikan keputusan kepada seluruh karyawan, staff, dan Dokter Umum ataupun Dokter Spesialis yang ada di Aulia Hospital.

Berikut adalah hasil dari wawancara peneliti dengan para informan, yaitu ke-2 Dokter Spesialis yang berdasarkan kepada Dokter Spesialis yang telah lama berkerjasama dengan Aulia Hospital dengan jangka waktu antara 2-3 tahun lamanya. Dan wawancara terhadap Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* yang sekaligus merangkap sebagai Humas Aulia *Hospital* mengenai bagaimana Komunikasi Interpersonal Manajer Umum Aulia Hospital dalam menjalin komunikasi terhadap Dokter Spesialis tersebut .

a. Keterbukaan.

Keterbukaan yang meliputi komunikator harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang dan bertanggung jawab terhadap perasaan dan pikiran milik sendiri. Sikap terbuka besar sekali pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi antar pribadi yang efektif. Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan Hubungan Interpersonal.

1. Terbuka

Bersikap terbuka dalam berinteraksi kepada para Dokter Spesialis, seperti yang diungkapkan oleh Manajer Umum Aulia *Hospital* sebagai berikut:

“Ya, tentu saja. Ketika berinteraksi dengan para Dokter Spesialis, saya akan terbuka kepada mereka. Saya akan mengkomunikasikan berbagai informasi yang ada di *Aulia Hospital*, yang menurut saya Dokter Spesialis perlu untuk mengetahuinya. Terutama sesuatu hal yang berhubungan dengan para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* baik itu mengenai kebijakan, peraturan, dan permasalahan yang ada yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Apapun itu, yang berhubungan dengan berbagai hal yang ada di *Aulia Hospital*, akan saya informasikan kepada para Dokter Spesialis sesuai dengan porsinya, agar dapat mencapai tujuan bersama.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* cukup terbuka terhadap para Dokter Spesialis untuk berbagai hal yang berhubungan dengan *Aulia Hospital* baik itu mengenai kebijakan, peraturan, dan permasalahan yang ada yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Apapun itu, yang berhubungan dengan berbagai hal yang ada di *Aulia Hospital*, akan beliau informasikan kepada para Dokter Spesialis sesuai dengan porsinya, agar dapat mencapai tujuan bersama. Beliau mau menyelesaikan berbagai permasalahan secara bersama-sama dengan para Dokter Spesialis dengan keterbukaannya.

Adapun tanggapan Dokter Spesialis terhadap keterbukaan Manajer Umum yang diungkapkan oleh Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C:

“Selama 2 tahun saya berkerja di *Aulia Hospital*, sejauh ini Bapak Manajer Umum *Aulia Hospital* memang terbuka mengenai berbagai permasalahan yang ada, ataupun hal-hal lainnya. Saya dan rekan-rekan sesama Dokter Spesialis pun juga sangat terbuka kepada beliau mengenai berbagai permasalahan yang ada, ataupun hal-hal lainnya. Dan saya sngat menghargai dan mengakui atas keterbukaan beliau

terhadap berbagai hal kepada saya yang berhubungan dengan para Dokter Spesialis.”

Dan tanggapan yang diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I sebagai berikut:

“Yang saya rasakan, Manajer Umum Aulia *Hospital* memang terbuka terhadap saya dan rekan Dokter Spesialis. Terbuka dalam beberapa hal, seperti terbuka pada peraturan, dan berbagai informasi-informasi yang berhubungan dengan para Dokter Spesialis. Saya pun juga begitu, berusaha untuk terbuka dan membicarakan segala hal yang berkaitan dengan Aulia *Hospital* kepada beliau.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, Manajer Umum cukup terbuka terhadap Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* mengenai berbagai informasi ataupun permasalahan yang ada, baik itu mengenai peraturan, dan berbagai informasi lainnya. beliau mau menyelesaikan permasalahan bersama-sama dengan dokter spesialis melalui keterbukaannya. dan ini adalah cara untuk membuat kondisi komunikasi interpersonal menjadi efektif dan tranfaran masalah pekerjaan.

2. Jujur

Dalam Bersikap jujur, dan mau menerima kritik dari para Dokter Spesialis seperti yang diungkapkan oleh Manajer Umum Aulia *Hospital* sebagai berikut :

“Sebagai Manajer Umum, saya berusaha untuk tidak menyembunikan apapun yang berhubungan dengan masalah yang ada, peraturan, dan juga berbagai kebijakan terhadap para Dokter Spesialis. Saya akan berusaha untuk berbicara jujur dalam berinteraksi dengan para Dokter Spesialis. Dan jika di Aulia *Hospital* terdapat kesalahan dan kekeliruan yang dirasa tidak sesuai dengan para Dokter Spesialis, saya dengan senang hati dan bersedia untuk menerima kritikan dan

masukkan dari para Dokter Spesialis, dan memperbaiki kesalahan, serta mencari solusi yang terbaik demi kenyamanan bersama.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu berusaha untuk berbicara jujur ketika berinteraksi dengan para Dokter Spesialis, tidak menyembunyikan apapun yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan, maupun berbagai permasalahan yang ada terhadap para Dokter Spesialis. Dan juga, beliau mau dan bersedia untuk menerima kritikan dan berbagai masukan dari para Dokter Spesialis serta juga berusaha untuk membantu mencari solusi yang terbaik demi kenyamanan bersama.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C mengenai Manajer Umum Aulia *Hospital* dalam bersikap Jujur dan mendengarkan serta menerima kritik dari para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Menurut saya, Manajer Umum Aulia *Hospital* memang tidak menyembunyikan berbagai informasi atau pun kebijakan kepada kami para Dokter Spesialis. Dan apabila terjadi suatu masalah, beliau akan jujur dan mengkomunikasikan hal tersebut bersama-sama dan mencari solusi terbaik. Dan ketika adanya terjadi permasalahan, beliau mau menerima kritikan, pendapat dan saran dari saya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. beliau sangat terbuka untuk menerima saran”.

Dan tanggapan yang diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I sebagai berikut:

“Yang saya rasakan, manajer umum Aulia *Hospital* memang memiliki sikap yang jujur dan tidak menutupi apapun dari kami Dokter Spesialis, dan itu adalah hal yang bagus, karena dengan kejujuran, kami bisa membicarakan sesuatu hal bersama-sama saling bertukar pikiran. Dan beliau juga tidak sungkan untuk bertanya serta meminta saran dan pendapat terhadap saya, atas pengalaman selama saya

menjadi Dokter Spesialis mengenai berbagai kebijakan, peraturan, serta mengenai berbagai macam prosedur dan bagaimana berjalannya sebuah Rumah Sakit”.

Berdasarkan wawancara di atas menurut para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* memiliki sikap yang jujur dan tidak menyembunyikan berbagai informasi atau pun kebijakan terhadap para Dokter Spesialis. Apabila adanya suatu permasalahan yang terjadi, beliau akan jujur dan mengkomunikasikan hal tersebut bersama-sama, saling bertukar pikiran dan berusaha untuk mencari solusi terbaik. Tidak hanya itu, beliau sangat terbuka untuk menerima kritikan, dan saran, serta tidak sungkan untuk bertanya berbagai pendapat terhadap para Dokter Spesialis atas pengalaman mereka selama menjadi Dokter Spesialis mengenai berbagai macam prosedur dan bagaimana berjalannya sebuah Rumah Sakit.

3. Bertanggungjawab

Ungkapan Manajer Umum terhadap Rasa memiliki, Sikap Bertanggungjawab atas ucapan dan berbagai informasi yang di berikan Manajer Umum kepada Dokter Spesialis:

“Dari berbagai informasi dan arahan yang saya sampaikan kepada para Dokter Spesialis, tentunya saya sebagai Manajer Umum Aulia *Hospital* merasa bertanggung jawab atas informasi yang saya sampaikan kepada mereka. Saya bertanggung jawab dan akan memperbaikinya jika ada terjadinya suatu kesalahan. Dan tentu saja saya akan meminta maaf dan bersedia untuk meminta saran dan pendapat dari para Dokter Spesialis.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu merasa bertanggung jawab atas informasi yang di sampaikan terhadap para Dokter Spesialis, dan jika adanya

terjadi suatu kesalahan, beliau akan mempertanggung jawabkannya, memimnta maaf, dan bersedia untuk meminta saran serta pendapat dari para Dokter Spesialis.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum Aulia *Hospital* bersikap rasa bertanggung jawab para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*, hal ini diungkapkan oleh Dokter Spesialis berinisial :

“Selama ini yang saya rasakan, apapun yang telah disampaikan oleh Manajer Umum Aulia *Hospital*,hal tersebut dapat di pertanggung jawabkan akan kebenarannya. Sejauh ini beliau tidak pernah untuk tidak bertanggung jawab atas ucapannya, dan itu adalah nilai tambah yang saya lihat dari beliau”

Dan tanggapan yang diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I sebagai berikut:

“Menurut saya, Bapak Manajer Umum Aulia *Hospital* memang sangat bertanggung jawab atas berbagai informasi yang diucapkannya. Bila ada masalah dengan sesuatu hal yang disampaikannya, sejauh ini beliau memang akan mempertanggung jawabkan, dan mengecek ulang, atau memperbaiki kesalah pahaman yang terjadi. Kami pun dari rekan Dokter Spesialis sama-sama mempertanggung jawabkan atas berbagai hal yang kami sampaikan, hal ini sangat membuat nyaman, agar terhindar dari kesalah pahaman yang terjadi atau yang berkelanjutan”.

Berdasarkan wawancara di atas menurut para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* sangat bertanggung jawab atas berbagai informasi yang diucapkannya. Dan selama ini, berbagai informasi dan hal-hal yang diucapkan beliau dapat di pertanggung jawabkan akan kebenarannya. Dan apabila ada masalah dengan sesuatu hal yang disampaikannya, beliau akan mempertanggung jawabkan, dan mengecek ulang, atau memperbaiki kesalah pahaman yang terjadi.

Dan para Dokter Spesialis pun juga sama-sama mempertanggung jawabkan atas berbagai hal yang mereka sampaikan, agar terhindar dari kesalah pahaman yang terjadi atau yang berkelanjutan.

b. Empati

Empati mampu mengetahui apa yang sedang dialami oleh orang lain pada suatu saat tertentu, mampu merasakan seperti yang orang lain rasakan dari sudut pandang orang lain itu. Komunikator harus mampu menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik berlebihan.

1. Perduli, dan rasa ingin tahu

Ungkapan Manajer Umum dalam bersikap perduli dan ingin mengetahui permasalahan yang di alami oleh para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

“Tentu saja, saya sebagai Manajer Umum di Aulia, saya ingin tahu masalah yang terjadi di *Aulia Hospital* yg dialami para Dokter Spesialis, baik itu masalah pribadi pada Dokter Spesialis yang dapat berpengaruh pada *Aulia Hospital*, ataupun masalah yang ada di Rumah Sakit ini yang berhubungan dengan Dokter Spesilis. Hal ini saya lakukan agar saya bisa membantu dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikannya jika itu diperlukan”.

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* perduli dan ingin mengetahui permasalahan yang dialami oleh para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital*, baik itu masalah pribadi para Dokter Spesialis yang dapat berpengaruh pada *Aulia Hospital*, ataupun masalah yang ada di Rumah Sakit Aulia yang berhubungan dengan para Dokter Spesilis. Hal ini dilakukan beliau karena beliau ingin bisa

membantu dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan yang ada jika itu diperlukan.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C mengenai Manajer Umum Aulia *Hospital* dalam bersikap peduli dan memiliki rasa ingin tahu terhadap permasalahan yang dialami oleh para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Menurut saya, bapak manajer memang ingin mengetahui berbagai permasalahan yang kami alami, baik itu permasalahan pribadi, maupun permasalahan yang ada di Aulia *Hospital*. Terlebih lagi apabila permasalahan yang sedang kami alami tersebut dapat berpengaruh dengan Aulia *Hospital*. Beliau juga membantu untuk mencari solusi terbaik dari permasalahan yang ada.”

Dan tanggapan yang diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I sebagai berikut :

“Sejauh ini yang saya rasakan, bapak manajer umum aulia memang mengontrol kami. Apabila kami memiliki suatu permasalahan yang bisa saja berpengaruh pada Aulia *Hospital*, beliau akan bertanya dan ingin mengetahui permasalahan tersebut, baik itu permasalahan yang berhubungan dengan Aulia *Hospital*, maupun permasalahan pribadi yang kami alami. Hal ini dilakukan beliau untuk menghindari sesuatu hal buruk terjadi yang dapat mempengaruhi Aulia *Hospital*. Dan bagi saya, ini juga membangun keakraban antara para Dokter Spesialis dan Manajer Umum di Aulia *Hospital*.”

Berdasarkan wawancara di atas menurut para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* mengawasi dan mengontrol para Dokter Spesialis dengan cara ingin mengetahui berbagai permasalahan yang mereka alami, baik itu permasalahan pribadi, maupun permasalahan yang ada di Aulia *Hospital*. Apabila mereka memiliki suatu permasalahan yang bisa saja berpengaruh pada Aulia

Hospital, beliau akan bertanya dan ingin mengetahui permasalahan tersebut, dan juga membantu untuk mencari solusi terbaik untuk memecahkan permasalahan yang ada. Hal ini dilakukan beliau untuk menghindari sesuatu hal buruk terjadi yang dapat mempengaruhi *Aulia Hospital*. Dan para Dokter Spesialis menganggap yang dilakukan beliau dapat membangun keakraban antara para Dokter Spesialis dan Manajer Umum di *Aulia Hospital*.

2. Memahami suatu permasalahan dari sudut pandang para Dokter Spesialis

Ungkapan Manajer Umum dalam mencoba untuk memahami suatu permasalahan yang terjadi dari sudut pandang Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

“tentu saja saya akan mencoba memahaminya dan memikirkan suatu permasalahan yang terjadi dari sudut pandang Dokter Spesialis tersebut dengan cara saya akan bertanya apa yang dirasakan Dokter Spesialis, mencoba memahami, saling bertukar informasi, dan mendengarkan isi dari permasalahan dari sudut pandang para Dokter Spesialis yang sedang mengalami suatu permasalahan.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* berusaha untuk mencoba memahami, mendengarkan, dan memikirkan suatu permasalahan yang terjadi dari sudut pandang Dokter Spesialis. Saling bertukar informasi, dan bertanya apa yang dirasakan Dokter Spesialis tersebut.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C mengenai Manajer Umum *Aulia Hospital* dalam mencoba untuk memahami suatu permasalahan yang telah dialami dari sudut pandang Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

“Ketika saya menghadapi permasalahan, beliau memang mendengarkan permasalahan yang terjadi di diri saya. Tidak hanya mendengarkan, kami juga saling bertukar pikiran, dan berbagi informasi atau saling *sharing* mengenai permasalahan yang ada, dan berbagai hal. Hal ini sangat nyaman bagi saya. dengan itu, saya pikir manajer umum dapat memahami maksud saya, dan bagi saya, lebih mudah untuk menjelaskan permasalahan yang terjadi.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I:

“Sejauh ini yang saya rasakan, ketika saya memiliki masalah yang apabila dapat berpengaruh dengan *Aulia Hospital*, beliau akan bertanya dan mendengarkan penyebab terjadinya permasalahan tersebut. dan menurut saya, beliau memang mencoba memahami isi dan penyebab dari timbulnya suatu permasalahan yang ada. Beliau memang selalu bertanya, dan mencoba untuk memahami terjadinya permasalahan tersebut berdasarkan dari apa yang kami Dokter Spesialis rasakan dan yang kami pikirkan. Kenapa saya mengatakan demikian? Karena ketika kami saling bertukar pikiran, atau ketika akan memberi saran, beliau selalu mengungkapkan “saya mencoba memposisikan diri saya sebagai anda, saat menghadapi masalah ini”.

Berdasarkan wawancara di atas menurut para Dokter Spesialis, Manajer Umum *Aulia Hospital* akan bertanya, mendengarkan, dan mencoba untuk memahami penyebab terjadinya permasalahan yang dialami oleh para Dokter Spesialis. Mereka saling bertukar pikiran, dan berbagi informasi atau saling *sharing* mengenai permasalahan yang ada, dan berbagai hal. Ketika para Dokter Spesialis dan Manajer Umum bertukar pikiran dan ketika akan memberikan saran, Dokter Spesialis mengungkapkan bahwa Manajer Umum mencoba untuk memikirkan dan memposisikan dirinya sebagai Dokter Spesialis saat menghadapi masalah untuk membantu mencari solusi. Dan hal itupun memudahkan para Dokter Spesialis.

3. Tidak langsung menilai dan mengkritik para Dokter Spesialis

Ungkapan Manajer Umum tidak langsung menilai dan mengkritik para Dokter Spesialis terhadap permasalahan yang terjadi di *Aulia Hospital* :

“Ketika ada permasalahan yang terjadi, tentunya saya akan berusaha untuk menahan atau tidak menyimpulkan sendiri suatu permasalahan tersebut, saya harus bertanya dulu apa yang terjadi, dan mengapa permasalahan itu bisa terjadi. Saya sangat berusaha untuk tidak langsung mengkritik atau menilai Dokter Spesialis atas permasalahan yang terjadi. Saya akan coba mendengarkan, memahami pemikiran Dokter Spesialis tersebut, dan saya akan berupaya untuk memberikan saran, tenaga, dan membantu mencari solusi yang terbaik. Namun, apabila Dokter spesialis tersebut merasa masih bisa menyelesaikan sendiri maupun menyelesaikannya hanya diantara para Dokter Spesialis saja, maka saya akan membiarkan masalah ini diselesaikan oleh mereka terlebih dahulu, tetapi saya tetap mengontrol apa yang terjadi, dan mengamati perkembangannya.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* akan berusaha untuk menahan, tidak menyimpulkan sendiri dan tidak langsung mengkritik suatu permasalahan tersebut dan mencoba mendengarkan, memahami, bertanya terlebih dahulu kepada para Dokter Spesialis apa dan mengapa permasalahan itu bisa terjadi. Beliau berupaya untuk memberikan saran, tenaga, dan membantu mencari solusi yang terbaik. Namun beliau akan membiarkan masalah yang terjadi diselesaikan oleh para Dokter Spesialis terlebih dahulu, dan tetap mengontrol apa yang terjadi, serta mengamati perkembangannya.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum yang tidak langsung menilai dan mengkritik para Dokter Spesialis terhadap permasalahan yang terjadi di *Aulia Hospital* :

“Menurut saya, ketika ada permasalahan yang timbul, terlebih lagi permasalahan ini berpengaruh pada *Aulia Hospital*, sejauh ini pihak Manajer Umum memang tidak pernah langsung mengkritik atau langsung menilai perbuatan dan permasalahan yang saya alami. Ketika saya mengalami suatu permasalahan, sejauh ini beliau selalu bertanya dahulu kepada saya mengenai permasalahan yang saya alami.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial :

“Selama ini yang saya rasakan, ketika ada permasalahan yang saya hadapi, beliau akan bertanya apa permasalahan yang sedang saya hadapi dan kenapa. Sejahter ini yang saya rasakan beliau tidak pernah langsung menilai atau mengkritik mengenai permasalahan yang ada. Ketika ada permasalahan, beliau selalu bertanya, dan mencoba untuk memahami serta beliau sering kali terbuka untuk mendengarkan, memberikan saran-saran, informasi, dan saling berbagi pengalaman terhadap saya untuk menyelesaikan suatu permasalahan tersebut. sejauh ini beliau tidak pernah langsung menyimpulkan sendiri, beliau memang mendengarkan dan bertanya, serta mencoba memahami permasalahan yang timbul. Walaupun saya dan bapak manajer dari latar belakang, dan pekerjaan yang berbeda.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, sejauh ini Manajer Umum *Aulia Hospital* akan bertanya mengenai apa permasalahan yang sedang dihadapi dan kenapa permasalahan tersebut bisa terjadi. Beliau tidak langsung mengkritik dan tidak langsung menyimpulkan sendiri dengan perbuatan atau permasalahan yang para Dokter Spesialis alami yang berhubungan dengan *Aulia Hospital*, melainkan mencoba untuk memahami permasalahan yang timbul, terbuka untuk mendengarkan, memberikan saran-saran dan informasi, serta saling berbagi pengalaman untuk menyelesaikan suatu permasalahan tersebut walaupun Manajer Umum dan Dokter Spesialis dari latar belakang dan pekerjaan yang berbeda.

c. Perilaku Positif

1. sikap atau perasaan positif

Ungkapan Manajer Umum dalam sikap atau perasaan positif terhadap para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

“Kepada seluruh karyawan di *Aulia Hospital* ini termasuk kepada para Dokter Spesialis, saya selalu berusaha untuk menghadirkan perasaan dan sikap positif, serta berusaha untuk tidak menaruh curiga terhadap mereka. Sikap positif yang saya lakukan yaitu saya selalu berusaha untuk mempercayai para Dokter Spesialis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada apakah itu permasalahan antar sesama Dokter Spesialis, ikatan para Dokter, maupun permasalahan antara Dokter Spesialis dengan karyawan di bidang lain yang berhubungan dengan *Aulia Hospital*. Saya menunjukkan kepercayaan saya terhadap mereka, bahwa mereka dapat menyelesaikan berbagai permasalahan dengan baik di bidangnya masing-masing, apakah permasalahan itu bersifat pribadi ataupun tidak. Untuk kenyamanan para karyawan terlebih para Dokter Spesialis, saya tidak mau berpikiran macam-macam atas berbagai hal yang terjadi. Namun saya akan tetap mengawasi dan ikut menyelesaikan permasalahan serta memberikan saran jika itu diperlukan.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* selalu berusaha untuk menghadirkan perasaan dan sikap positif, serta berusaha untuk tidak menaruh curiga terhadap seluruh karyawan terutama terhadap para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital*. Sikap positif yang beliau lakukan yaitu selalu berusaha untuk mempercayai para Dokter Spesialis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Beliau tidak ingin memiliki pikiran yang negatif atas berbagai hal yang terjadi, namun beliau akan tetap mengawasi dan ikut menyelesaikan permasalahan serta memberikan saran jika itu diperlukan.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum yang menghadirkan perasaan dan sikap positif kepada para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Saya selalu menghargai dan menghormati Bapak manajer Umum dengan baik. Terlebih apabila beliau memberikan kepercayaan terhadap saya, dan juga permasalahan yang sedang saya ataupun para Dokter Spesialis tangani. Permasalahan disuatu perusahaan pasti pernah ada, namun beliau selama ini tidak menaruh curiga, namun bertanya mengenai apa dan mengapa terkait permasalahannya dengan cara yang baik, dan bagi saya itu adalah hal wajar. Beliau juga selalu menunjukkan sikap positif serta menjadi panutan sebagai seorang pemimpin dengan sikap positifnya.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial C:

“Menurut saya, bapak manajer umum selama ini sangat bersikap positif dengan saya dan juga para Dokter Spesialis lainnya. Beliau selalu mempercayakan pekerjaan, dan penyelesaian masalah yang sesuai dengan bidang kami masing-masing tanpa menaruh rasa curiga ataupun berprasangka buruk atas apa yang terjadi. Apakah itu permasalahan antar para Dokter Spesialis, permasalahan pribadi, ataupun permasalahan dari para Ikatan Dokter yang berhubungan dengan Aulia *Hospital*. Beliau selalu bersikap positif dan mempercayakan kepada kami, namun beliau tetap mengawasi dan peduli serta bertanya mengenai prosedur, permasalahan, dan ketentuan-ketentuan dari para Ikatan Dokter yang berhubungan dengan Aulia *Hospital* apabila terjadi suatu permasalahan.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, sejauh ini Manajer Umum Aulia *Hospital* sangat bersikap positif terhadap para Dokter Spesialis. Ketika ada Permasalahan yang terjadi, beliau tidak pernah menaruh curiga, berprasangka buruk, ataupun memiliki pikiran yang negatif terhadap para Dokter Spesialis. Sikap positif yang beliau lakukan, beliau mempercayakan pekerjaan dan penyelesaian masalah yang sesuai dengan bidang mereka masing-

masing. Namun beliau akan bertanya mengenai apa dan mengapa terkait permasalahan tersebut bisa terjadi, dan tetap akan peduli, mengawasi, serta bertanya mengenai prosedur, permasalahan, dan ketentuan-ketentuan dari para Ikatan Dokter yang berhubungan dengan Aulia *Hospital* apabila terjadi suatu permasalahan. Selain itu, beliau juga selalu menunjukkan sikap positif serta menjadi panutan sebagai seorang pemimpin dengan sikap positifnya.

2. Memberlakukan Sikap Dorongan Positif

Ungkapan Manajer Umum dalam memberlakukan Sikap Dorongan positif terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*

“Selama ini saya memang berusaha untuk menunjukkan dan memberlakukan Dorongan Positif terhadap Dokter Spesialis. Dorongan positif yang saya lakukan, saya selalu menghargai atas kinerja para Dokter Spesialis lakukan. Seperti datang tepat waktu, menangani pasien dengan baik, mendapatkan penilaian yang baik serta kepuasan yang baik dari para pasien. Atas penilaian dan kepuasan para pasien terhadap para Dokter Spesialis, saya pun menghargai mereka dengan kata pujian, dan terkadang saya memberikan *reward* untuk para Dokter Spesialis yang mendapatkan penilaian yang tinggi seperti memberikan sertifikat sebagai Dokter Spesialis teladan atau Dokter Spesialis Favorit berdasarkan sub-spesialisnya. Dengan itu, para Dokter Spesialis akan merasa dihargai atas keberadaan, dan kinerjanya. Dan dengan harapan para Dokter Spesialis dapat lebih termotivasi untuk meningkatkan pelayanan dan keramahan kepada pasien yang datang ke Aulia *Hospital*, dan dapat terus berkerjasama dengan Aulia *Hospital*.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum Aulia *Hospital* berusaha untuk menunjukkan dan memberlakukan Dorongan Positif terhadap para Dokter Spesialis. Dorongan positif yang beliau lakukan, beliau selalu menghargai kinerja yang para Dokter Spesialis lakukan. Seperti datang tepat waktu, menangani pasien dengan baik,

mendapatkan penilaian yang baik, serta kepuasan yang baik dari para pasien. Atas penilaian dan kepuasan para pasien terhadap para Dokter Spesialis tersebut, beliau menghargai mereka dengan kata pujian, dan terkadang memberikan *reward* untuk para Dokter Spesialis yang mendapatkan penilaian tinggi seperti memberikan sertifikat sebagai Dokter Spesialis teladan, atau Dokter Spesialis Favorit berdasarkan sub-spesialisnya.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum dalam memberlakukan dan menunjukkan Dorongan Positif terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Yang saya rasakan selama ini, Bapak Manajer Umum memang memberlakukan dan menunjukkan Dorongan Positif terhadap saya dan juga para Dokter Spesialis lainnya. Dorongan positif yang saya rasakan, seperti beliau selalu menghargai dan memuji atas kinerja kami para Dokter Spesialis. Dengan hal itu, saya sebagai Dokter Spesialis benar-benar merasa di hargai dan memang di anggap penting serta keberadaan saya diakui. Setiap kata-kata, perbuatan, raut wajah yang diperlihatkan dan dilakukan beliau terhadap saya, memang membuat saya menjadi lebih nyaman dan merasakan kedekatan serta di hargai.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I :

“Menurut saya, dorongan positif yang dilakukan oleh Bapak Manajer Umum memang benar adanya. Hal ini dapat saya rasakan, seperti adanya arahan positif, masukan, serta adanya penghargaan yang berupa pujian dan *reward* yang dilakukan oleh beliau, itu benar-benar membuat saya nyaman dan merasa di hargai. Namun dengan adanya kata pujian dan *reward*, kami pun tidak saling menjatuhkan antar sesama Dokter Spesialis ataupun karyawan lainnya. Karena mungkin kata-kata yang disampaikan oleh beliau sangat tepat, dan menyampaikan pujian dengan kata-kata yang positif, mampu mendorong kami untuk berkerja lebih baik dan lebih ramah lagi terhadap para pasien. Beliau tidak pernah membanding-bandingkan

kami para Dokter Spesialis ketika kata-kata pujian dan penghargaan di ucapkan. Beliau hanya terus mendorong kami untuk menjadi lebih baik.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, sejauh ini Manajer Umum Aulia *Hospital* memberlakukan dan menunjukkan Dorongan Positif terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*. Dorongan positif yang dilakukan oleh beliau, beliau selalu menghargai dan memuji atas kinerja para Dokter Spesialis, memberikan arahan positif, masukan, serta adanya penghargaan yang berupa pujian dan *reward* yang diberikan. Selain itu, beliau mampu mendorong para Dokter Spesialis untuk berkerja lebih baik dan lebih ramah lagi terhadap para pasien dengan memberikan kata-kata dan pujian positif. Beliau tidak pernah membanding-bandingkan para Dokter Spesialis satu dengan yang lainnya, dan mendorong mereka untuk menjadi lebih baik.

d. Sikap Perilaku *Supportif* atau mendukung

1. Deskriptif

Ungkapan Manajer Umum dalam bersikap dan menciptakan suasana Deskriptif terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Sebagai Manajer Umum di Aulia *Hospital*,saya selalu berusaha yang terbaik, dengan bersikap Deskriptif dalam mendukung para Dokter spesialis dengan memberikan pendapat, saran, dan hal-hal yang mereka lakukan, saya sangat mempercayai mereka karena mereka melakukan hal tersebut sesuai dengan bidangnya. Namun apabila ada hal yang dilakukan oleh para Dokter Spesialis dirasa kurang sesuai dan berhubungan dengan cara kerja dalam menjalankan Aulia *Hospital*, tentunya akan saya sampaikan dengan sesuai fakta, namun tetap berusaha menjaga nyaman dan hubungan baik serta menghindarkan dari suasana yang bisa saja menimbulkan perasaan negatif atau sikap defensif dari para Dokter Spesialis terhadap saya.

Saya akan berusaha untuk memberikan pendapat dan mendukung dengan cara yang lain, memilih kata-kata yang tepat namun sesuai fakta, dan tanpa menimbulkan respon negatif. Serta saya akan tetap mengapresiasi dan tentunya menghargai pendapat dan hal yang telah mereka lakukan, dan juga saya akan memberikan *reward* berupa pujian atas pendapat dan hal-hal yang mereka lakukan yang sesuai untuk di terapkan di *Aulia Hospital*.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* selalu berusaha yang terbaik, bersikap Deskriptif dalam mendukung para Dokter Spesialis dengan memberikan pendapat, saran, dan hal-hal lainnya. Beliau sangat mempercayai para Dokter Spesialis, karena mereka melakukan hal yang sesuai dengan bidangnya. Namun apabila ada hal yang dilakukan para Dokter Spesialis dirasa kurang sesuai dengan cara kerja dalam menjalankan *Aulia Hospital*, beliau akan menyampaikannya dan juga memberikan pendapat, dengan memilih kata-kata yang tepat namun sesuai fakta, dan memberikan dukungan yang positif tanpa menimbulkan respon negatif tetapi tetap berusaha menjaga nyaman, dan hubungan baik, serta menghindari suasana evaluatif yang bisa saja menimbulkan perasaan negatif atau sikap defensif dari para Dokter Spesialis terhadap beliau. Selain itu, beliau tetap akan mengapresiasi, menghargai pendapat dan memberikan *reward* berupa pujian atas hal-hal yang para Dokter Spesialis lakukan.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum dalam bersikap dan menciptakan suasana Deskriptif dengan para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

“Menurut saya selama ini ketika beliau berkomunikasi, atau menyampaikan suatu informasi mengenai berbagai hal, beliau selalu

menyampaikannya sesuai dengan fakta apa yang telah terjadi, namun tetap dengan cara yang baik dan tidak membuat saya merasa tersinggung atau bersikap menolak ketika mendengarkan apa yang beliau sampaikan. Dengan cara penyampaian beliau yang baik, saya merasa sangat di hargai.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I:

“Selama ini yang saya rasakan, ketika Bapak Manajer Umum akan menyampaikan sesuatu hal baik itu hasil kinerja para karyawan dan Dokter Spesialis, menyampaikan suatu permasalahan, ataupun menyampaikan berbagai informasi lainnya, menurut saya beliau menyampaikan dengan cara yang sopan, baik, dan tidak menyinggung ataupun tidak menyakiti saya, walaupun hal yang di sampaikan itu terkadang bersifat mengkoreksi. Tetapi walaupun begitu, bagi saya beliau terdengar seperti memberikan saran untuk hal yang lebih baik lagi kedepannya, bukan seperti menyalahkan. Dan apa yang di sampaikan pun sesuai dengan fakta.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, sejauh ini Manajer Umum Aulia *Hospital* Selalu berusaha berkomunikasi dan menyampaikan suatu informasi sesuai dengan fakta yang terjadi. Baik itu dalam menyampaikan suatu permasalahan, hasil kinerja para Dokter Spesialis, ataupun menyampaikan berbagai informasi lainnya, namun tetap dengan cara yang baik dan tidak membuat para Dokter Spesialis merasa tersinggung atau bersikap menolak ketika mendengarkan apa yang beliau sampaikan, walaupun hal yang di sampaikan itu terkadang bersifat mengkoreksi.

2. Spontanitas

Ungkapan Manajer Umum untuk bersikap Spontanitas, terus terang serta terbuka terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Dalam setiap kali saya dan Dokter Spesialis rapat dan bertukar pikiran, saya sebisa mungkin untuk bersikap spontanitas dan terbuka dalam berkomunikasi. Saya akan berusaha untuk terus terang dan menyampaikan hal-hal yang saya setuju, ataupun hal yang tidak di saya setuju, namun menyampaikan pendapat saya dengan spontan dan terbuka, dengan cara dan kata-kata yang baik agar tidak menyinggung para Dokter Spesialis. Saya pikir itu lebih baik dan efektif, membicarakan sesuatu hal dengan spontan dan terbuka, tanpa menyembunyikan sesuatu hal kepada para Dokter Spesialis. Apabila ada hal yang saya rasa perlu di sampaikan, saya akan berterus terang, agar bisa saling bertukar pikiran dan menemukan solusi, namun dengan cara yang baik.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum Aulia *Hospital* sebisa mungkin untuk bersikap spontanitas dan terbuka dalam berkomunikasi, termasuk ketika rapat dan bertukar pikiran dengan para Dokter Spesialis. Beliau akan berusaha untuk terus terang dan menyampaikan hal-hal yang di setujuinya ataupun hal yang tidak di setuju, menyampaikan pendapat dengan spontan dan terbuka, namun dengan cara dan kata-kata yang baik agar tidak menyinggung, dan tidak menyembunyikan sesuatu hal dari para Dokter Spesialis. Apabila ada hal yang beliau rasa perlu di sampaikan, beliau akan berterus terang, agar bisa saling bertukar pikiran dan menemukan solusi, namun dengan cara yang baik.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum bersikap Spontanitas dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Menurut saya, beliau memang terbuka dan terus terang atas apa yang dipikirkannya dan apa yang diarahkannya. Karena bila tidak, tentunya ini akan menimbulkan kesalah pahaman atas pendapat dan informasi yang akan beliau berikan.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I:

" yang saya rasakan, apa yang dilakukan beliau sebagai Manajer Umum di *Aulia Hospital* dalam bersikap spontan tanpa menyembunyikan sesuatu kepada kami para Dokter Spesialis adalah benar. Memang beliau perlu menyampaikan arahan, pikiran, dan juga informasi secara terbuka dan terang-terangan, agar ketika bertukar pikiran pun, terasa lebih mudah, tidak salah paham, dan bisa menemukan solusi lebih cepat dan agar bisa sama-sama menelaraskan dan saling memahami pendapat."

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, sejauh ini Manajer Umum *Aulia Hospital* bersikap spontan, terbuka dan terus terang atas informasi, atau sesuatu hal yang dipikirkan dan yang diarahkan beliau tanpa menyembunyikan sesuatu dari para Dokter Spesialis agar ketika bertukar pikiran menjadi lebih mudah, tidak terjadinya kesalah pahaman atas pendapat dan informasi yang akan beliau berikan.

3. Provisionalisme

Ungkapan Manajer Umum dalam bersikap mau menerima pendapat dan berfikir terbuka terhadap para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

"Tentu saja selama ini sebagai Manajer Umum, saya selalu berusaha untuk memiliki sikap berfikir terbuka, dan mau menerima pendapat para Dokter Spesialis, walaupun saya rasa mungkin pendapat itu berbeda dengan saya, namun pendapat itu sangat saya hargai, saya terima, saya dengarkan, dan akan saya pertimbangkan. Karena menurut saya, Dokter Spesialis tentunya juga mempunyai pengalaman ketika berkerja di Rumah Sakit lain sebelum di *Aulia Hospital*, dan bisa saja saya keliru akan pendapat saya."

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum *Aulia Hospital* selalu berusaha untuk memiliki sikap berfikir terbuka, dan mau menerima pendapat para Dokter Spesialis. Namun

apabila pendapat beliau berbeda dengan pendapat para Dokter Spesialis, beliau akan tetap menghargai, menerima, mendengarkan, dan mempertimbangkan pendapat tersebut.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum dalam memiliki sikap berfikir terbuka dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Selama ini yang saya rasakan, saya merasa sangat di hargai oleh bapak Manajer Umum, karena beliau sangat terbuka dan mau menerima pandangan dan pendapat orang lain, meskipun pendapat itu berbeda dengan dirinya, namun beliau mencoba untuk memahami dan mempertimbangkannya.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I :

“Menurut saya, beliau memang memiliki sikap berpikiran terbuka, dan itu adalah hal yang bagus, mempermudah proses komunikasi dan bertukar pikiran. Meskipun pernah ada perbedaan pendapat, namun yang saya rasakan, beliau berusaha untuk mempertimbangkan dan menerima pendapat saya. Saya benar-benar sangat menghargai itu.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, sejauh ini Manajer Umum Aulia *Hospital* Sangat menghargai para Dokter Spesialis, dan beliau juga sangat terbuka dan mau menerima pandangan dan pendapat orang lain, meskipun jika pendapat itu berbeda dengan dirinya. Namun beliau tetap menghargai dengan berusaha untuk mencoba memahami, mempertimbangkan dan menerima pendapat para Dokter Spesialis tersebut.

e. Kesetaraan

1. Memahami Perbedaan Pendapat, bersikap adil

Ungkapan Manajer Umum untuk bersikap adil dan memahami pendapat terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Tentu saja, sebisa mungkin saya akan bersikap adil terhadap para karyawan, dan juga para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*. Adanya konflik, dan ketidak-sepakatan pada saat menyampaikan suatu pendapat tentu saja pernah dirasakan. Namun walaupun begitu, saya selalu mencoba memahami perbedaan pendapat tersebut. Dan inshaallah saya tidak pernah membedakan pendapat dari satu Dokter Spesialis dengan Dokter Spesialis lainnya. Saya tidak pernah pilih kasih atas dasar apapun. Apakah itu Dokter Spesialis yang memiliki penilaian kepuasan yang lebih tinggi dari para pasien, Dokter Spesialis yang baru ataupun Senior, serta Dokter Spesialis yang masih belum mendapatkan penilaian yang tinggi dari para pasien, tentunya saya memperlakukan mereka sama. Yang berbeda hanyalah saya menghargai kinerja mereka dengan *reward* atau penghargaan sesuai dengan porsinya. Pendapat dan saran yang diberikan terhadap saya, tentunya akan saya terima dengan senang hati, dengan terbuka, dan akan saya hargai. Saya berusaha untuk bersikap sebagaimana semestinya, dan sesuai dengan porsinya. Saya tidak pernah membedakan antara Dokter Spesialis yang satu, dengan yang lainnya.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum Aulia *Hospital* akan berusaha untuk bersikap adil terhadap para karyawan, dan juga para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*, serta berusaha memahami perbedaan pendapat jika ada. Beliau tidak pernah pilih kasih atas dasar apapun, dan tidak pernah membedakan pendapat dari satu Dokter Spesialis dengan Dokter Spesialis lainnya, baik itu kepada Dokter Spesialis yang baru ataupun Senior, beliau memperlakukan para Dokter Spesialis tersebut sama. Namun yang berbeda hanyalah, beliau menghargai kinerja mereka dengan *reward* atau penghargaan sesuai dengan kinerja, dan porsinya para Dokter Spesialis

tersebut. Ketika ada Pendapat dan saran yang diberikan, akan beliau terima dengan terbuka.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum dalam memahami perbedaan pendapat, tidak membedakan, serta bersikap adil dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Ya, selama ini yang saya rasakan beliau tidak pernah membedakan dan tetap bersikap adil dengan saya maupun dengan para Dokter Spesialis yang lainnya. Menurut saya beliau memang sangat menjaga, menghargai dan menghormati kami, terlebih lagi ketika kami berusaha untuk memberikan pendapat dan saran kepada beliau. Beliau memang memperlakukan kami sesuai porsinya dan sepantasnya. tidak pernah memilih-milih untuk bergaul dengan siapapun, dan selalu menerima serta menghargai pendapat dari kami tanpa membedakan.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I :

“Memang benar, beliau tidak pernah membedakan dan mampu bersikap adil terhadap siapapun sesuai porsinya. Konflik, perbedaan pendapat, tentunya pernah terjadi namun beliau walaupun dari latar belakang dan jabatan yang berbeda, beliau berusaha untuk memahami dan menerima masing-masing pendapat dari kami tanpa harus memuji yang satu dan merendahkan pendapat yang lain, ketika kami mengemukakan pendapat dan saran, beliau benar-benar menerima pendapat kami dengan baik. Dan ketika ada suatu pendapat yang dinilai kurang pas, beliau tetap menghargai dan mendengarkan, tanpa membedakan dan mampu bersikap adil”.

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, beliau tidak pernah membedakan dan tetap bersikap adil dengan para Dokter Spesialis yang lainnya, sesuai porsi dan sebagaimana pantasnyanya. Beliau tidak pernah memilih-milih untuk bergaul dengan siapapun, berusaha untuk memahami,

menghargai, mendengarkan, serta menerima pendapat dari para Dokter Spesialis tanpa harus memuji yang satu ataupun merendahkan pendapat yang lain.

2. Menganggap diri lebih tinggi atau eksklusif, dan mengeluarkan pendapat yang superioritas.

Ungkapan Manajer Umum mengenai menganggap diri lebih tinggi atau eksklusif, dan mengeluarkan pendapat yang superioritas terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

“Walaupun saya sebagai Manajer Umum di Aulia *Hospital*, saya tidak pernah merasa dan membuat diri saya lebih eksklusif atau lebih tinggi daripada Para Dokter Spesialis lainnya. Ketika saya mengeluarkan pendapat kepada para Dokter Spesialis pun, saya sebisa mungkin mengurangi bahkan menghilangkan sikap superioritas dari diri saya. Dan walaupun saya dan para Dokter Spesialis dari keahlian, bidang, jabatan, dan latar belakang yang berbeda, namun saya tidak pernah keberatan dalam menerima pendapat, tetap menghargai dan memberikan penghargaan berupa pujian positif ketika para dokter spesialis memberikan pendapat dan masukkan kepada saya mengenai mengatur untuk menjalankan Rumah Sakit, apakah ada yang kurang atau perlu dibenahi, atau pendapat lainnya. Karena saya pun menganggap mereka adalah orang-orang yang berjasa serta berharga di Aulia *Hospital* ini. Dan bahkan saya pun menganggap mereka seperti teman yang berharga, untuk bisa saling bertukar pikiran dan menanyakan pendapat mengenai bagaimana Rumah Sakit dapat berjalan baik. Mereka pun sudah banyak pengalaman dan dapat merasakan bagaimana Rumah Sakit yang baik dapat diatur dan dijalankan sebagaimana semestinya demi kenyamanan bersama, dan kenyamanan para Dokter Spesialis juga untuk tetap berkerja di Aulia *Hospital*. Saya tidak ingin menciptakan jarak yang terlalu jauh antara saya dan Dokter Spesialis, kami saling menjaga dan menghormati disini.”

Peneliti menganalisa dari hasil wawancara di atas dengan kesimpulan bahwa Manajer Umum Aulia *Hospital* tidak pernah merasa dan membuat dirinya

lebih eksklusif atau lebih tinggi daripada Para Dokter Spesialis lainnya. Ketika beliau mengeluarkan pendapat kepada para Dokter Spesialis pun, sebisa mungkin beliau mengurangi bahkan menghilangkan sikap superioritas dari diri beliau. Beliau juga tidak keberatan dalam menerima pendapat, saling bertukar pikiran, namun tetap menghargai dan memberikan penghargaan berupa pujian positif ketika para Dokter Spesialis memberikan pendapat dan masukkan kepada beliau mengenai mengatur untuk menjalankan Rumah Sakit yang baik, yang dijalankan sebagaimana semestinya demi kenyamanan bersama. Selain itu, beliau tidak ingin menciptakan jarak yang terlalu jauh dengan para Dokter Spesialis, dan tetap untuk saling menghargai, saling menjaga, serta saling menghormati di *Aulia Hospital*.

Tanggapan Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan berinisial C terhadap Manajer Umum mengenai menganggap diri lebih tinggi dari para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* :

“Menurut saya, walaupun beliau menjabat sebagai manajer Umum, namun dirinya tidak pernah membuat dan memperlihatkan bahwa dirinya berbeda atau bahkan lebih tinggi dari kami para Dokter Spesialis. Beliau tetap rendah hati, menghormati dan menghargai saya dan para Dokter Spesialis lainnya, tentu saja hal ini membuat saya merasa lebih nyaman.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Dokter Spesialis Penyakit Dalam berinisial I:

“Yang saya rasakan selama ini, beliau memang tidak pernah berusaha untuk mengeksklusifkan diri, dan menganggap kami para Dokter Spesialis sebagai bawahan beliau, walaupun memang benar begitu adanya. Meskipun saya dan beliau dari latar belakang dan jabatan yang berbeda, namun beliau sangat menghargai akan pendapat dan menghormati profesi kami, dan juga memberikan kepercayaan penuh atas keputusan di bidang kami, namun tetap peduli dan mengawasi. Ketika bertukar pikiran, rapat, dan ketika saya memberikan pendapat,

beliau juga begitu menghargai pengalaman kami sebagai para Dokter Spesialis dan selalu dengan senang hati untuk menerima dan menghargai pendapat tersebut. Hal ini membuat saya merasa nyaman dan betah bekerja di *Aulia Hospital*, karena beliau sangat rendah hati, mendekatkan diri dengan para Dokter Spesialis, saling menghormati, dan beliau membuat saya merasa dihargai berkerja di *Aulia Hospital*.”

Berdasarkan wawancara diatas menurut para Dokter Spesialis, beliau tidak pernah berusaha untuk mengeksklusifkan diri, dan tidak menganggap para Dokter Spesialis sebagai bawahan. Beliau tetap rendah hati, menghormati dan menghargai para Dokter Spesialis, memberikan kepercayaan penuh atas keputusan, sesuai kepada orang-orang yang berada di bidang nya masing-masing termasuk juga para Dokter Spesialis untuk mengambil keputusan, namun tetap peduli dan mengawasi. Beliau berusaha untuk menghargai dan mendekatkan diri dengan para Dokter Spesialis. Dan Ketika bertukar pikiran, ketika rapat berlangsung, beliau dengan senang hati untuk menerima dan menghargai pendapat tersebut serta menghormati pengalaman para Dokter Spesialis untuk memberikan pendapat.

2. Kendala dan upaya yang dihadapi pihak Manajemen (Manajer Umum) Aulia Hospital dalam menciptakan kenyamanan, serta mewujudkan keinginan bagi Dokter Spesialis, untuk mempertahankan dan menjalin kerjasama dengan Dokter Spesialis di Aulia Hospital.

a. Kendala yang dihadapi oleh Pihak Manajemen (Manajer Umum Aulia Hospital) yang sekaligus merangkap sebagai Humas Aulia Hospital dalam menciptakan kenyamanan, mewujudkan keinginan bagi Dokter Spesialis untuk mempertahankan dan menjalin kerjasama dengan Dokter Spesialis :

1. “Sejauh ini, Kendala komunikasi secara interpersonal yang saya rasakan dengan Dokter Spesialis yaitu dikarenakan adanya perbedaan latar belakang pendidikan, status pekerjaan, dan juga adanya perbedaan kepentingan yang ingin diwujudkan oleh para Dokter Spesialis tersebut. Jika saya sebagai Manajer Umum tidak bisa memahami, menghargai, dan menghormati berbagai persepsi dan kepentingan para Dokter Spesialis, tentu saja hal tersebut bisa saja menimbulkan kesalah pahaman komunikasi, menimbulkan Perasaan Negatif, menciptakan suasana yang tidak nyaman, dan juga dapat menimbulkan penolakan dari para Dokter Spesialis untuk menerima informasi, kebijakan, serta masukan dari saya. Dan hal itu dapat menyebabkan komunikasi Interpersonal antara saya dan para Dokter Spesialis menjadi terhambat dan kurang berjalan lancar. Dan dengan tidak berjalannya Komunikasi Interpersonal tersebut, hal itu pun menjadi kendala bagi saya.
2. Selain itu, kendala lain yang saya rasakan yaitu kami, selaku pihak Aulia Hospital memang belum dapat memenuhi keinginan para Dokter Spesialis dalam menyediakan makanan dan minuman yang bergizi untuk para karyawan dan Dokter Spesialis yang berkerja di Aulia Hospital. Hal ini disebabkan karena kami, pihak Aulia Hospital memang kurang mengetahui tentang pemahaman tenaga kerja terhadap ketentuan peraturan yang ada di Undang-Undang tentang peraturan Ketenagakerjaan tersebut.”

- b. Upaya yang dilakukan secara Teknis oleh Pihak Manajemen (Manajer Umum Aulia *Hospital*) yang sekaligus merangkap sebagai Humas Aulia *Hospital* dalam menciptakan kenyamanan, mewujudkan keinginan bagi Dokter Spesialis untuk mempertahankan dan menjalin kerjasama dengan Dokter Spesialis :

“Berbagai upaya yang dilakukan pihak Manajemen Aulia *Hospital* dalam mempertahankan kerjasama dengan Dokter Spesialis, yaitu dengan mengkomunikasikan hal-hal yang menimbulkan permasalahan terkait yang dikeluhkan oleh Dokter Spesialis :

1. “Upaya yang telah saya lakukan sebagai pihak Manajer Umum Aulia *Hospital*, yaitu saya akan berusaha sebaik mungkin untuk mendekati diri kepada para Dokter Spesialis dengan mencoba untuk memahami bagaimana karakter, persepsi, dan juga mencoba untuk berpikir melalui sudut pandang Dokter Spesialis, mencoba memposisikan saya sebagai para Dokter Spesialis, dan mencoba untuk mengerti serta memahami profesi mereka. Selain itu, saya juga akan berusaha untuk mendengarkan, berusaha mengetahui apa yang diinginkan para Dokter Spesialis tersebut, serta memberikan *reward* dan pujian atas kinerja para Dokter Spesialis. Mendekatkan diri layaknya teman dan rekan kerja, namun tetap memberikan batasan, sesuai dengan porsinya.
2. Sebagai pihak Manajemen Aulia *Hospital*, saya berupaya untuk mengkomunikasikan segala sesuatu menggunakan bahasa yang tepat dan mudah di mengerti secara umum oleh berbagai pihak, terutama kepada Dokter Spesialis. Saya mencoba untuk lebih menjelaskan, dan memberi pengertian yang detail pada saat melakukan komunikasi atau bertukar pikiran dengan para Dokter Spesialis sebagaimana menurut persepsi saya sebagai pihak Manajemen Aulia *Hospital*, serta berusaha bersikap terbuka dengan apa yang ingin di sampaikan. Dengan kata lain, saya berusaha mempertajam persepsi saya kepada para Dokter Spesialis. Selain itu tentunya saya juga berusaha mempertahankan hubungan baik dengan mendengarkan apa masukkan dan keluhan yang disampaikan oleh para Dokter Spesialis tersebut jika memang ada, serta berusaha mencari solusi terbaik.
3. Mengenai upaya memenuhi hak untuk mendapatkan makanan dan minuman bergizi untuk para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*, kami pihak Aulia *Hospital* berupaya mencari dan memberikan solusi terbaik, yaitu dengan cara memberikan atau menggantikannya dengan memberikan uang makan sebesar Rp.30.000/hari.”

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Komunikasi, adalah salah satu kegiatan cara manusia dalam berinteraksi, dan komunikasi tentunya sangat penting dalam semua aspek di kehidupan manusia. Komunikasi bagaikan urat nadi kehidupan *social* manusia, karena seluruh kegiatan manusia dimulai dengan komunikasi.

Melalui proses wawancara yang dilakukan kepada Informan yang telah peneliti pilih, informan mengerucut pada ke-3 Dokter Spesialis yang berdasarkan kepada Dokter Spesialis yang telah lama berkerjasama dengan Aulia Hospital dengan jangka waktu antara 2-3 tahun lamanya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* yang sekaligus merangkap sebagai Humas di Aulia *Hospital*.

1. Komunikasi Interpersonal Manajer Umum Aulia Hospital dalam menjalin komunikasi terhadap Dokter Spesialis

Komunikasi **interpersonal**, atau komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut kemulut yang terjadi didalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi untuk penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Dan komunikasi **interpersonal** adalah “interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara

langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula". (Agus M.Hardjana,2007:85).

Di Aulia Hospital ini Manajemen yang berhubungan dengan seluruh karyawan dan Dokter Spesialis, adalah Manajer Umum. Dan Manajer Umum ini merangkap sebagai Humas atau *Public Relations* yang mana manajemen memiliki kebijakan, mengatur, serta dapat menyampaikan keputusan kepada seluruh karyawan, staff, dan Dokter Umum ataupun Dokter Spesialis yang ada di Aulia Hospital.

Menurut Sunarto dalam bukunya Komunikasi Interpersonal (2011:80), mendefinisikan bahwa Komunikasi Interpersonal dianggap efektif, jika orang lain dapat memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan.

Keberhasilan komunikasi antar pribadi atau Efektivitas Komunikasi Interpersonal di suatu perusahaan ataupun organisasi, yang mana seorang Manajer Umum yang sekaligus merangkap sebagai *Public Relations* di Aulia Hospital dengan para karyawan disana khususnya Dokter Spesialis tentunya sangat tergantung dari sejauh mana kedua belah pihak dapat saling terbuka. Apakah Efektifitas Komunikasi Interpersonal di Aulia *Hospital* tersebut dengan berbagai indikatornya telah ada dan tercapai, ataupun tidak.

Proses Wawancara yang dilakukan kepada ke-2 Dokter Spesialis dan 1 pihak Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital*, yaitu berhubungan dengan Bagaimana Komunikasi Interpersonal Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* dalam menjalin komunikasi terhadap Dokter Spesialis. Apakah

Komunikasi Interpersonal tersebut dapat berjalan lancar dan dengan baik, atau tidak.

a. Keterbukaan

Berdasarkan gambaran diatas dari hasil wawancara, Komunikasi Interpersonal antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru, pada setiap berbagai kegiatan hingga pemecahan berbagai masalah dapat berlangsung dengan baik berdasarkan keterbukaan dengan indikatornya; terbuka dalam penyampaian informasi penting kepada orang yang diajaknya berinteraksi, bereaksi secara jujur serta memiliki sikap saling menerima dan menghargai pendapat yang ada, dan memiliki perasaan dan pikiran untuk bertanggung jawab atas ucapan dan pikirannya merupakan *point* penting di dalam indikator keterbukaan dalam Efektivitas Komunikasi Interpersonal. Hal ini dapat membentuk kepercayaan antar sesama, bersikap mau menerima dan memberikan informasi yang penting dengan jujur, tanpa menyembunyikan berbagai informasi dalam melaksanakan tugasnya di bidang masing-masing. Sehingga hal ini juga membuat komunikasi Interpersonal diantara Dokter Spesialis dengan Manajer Umum berjalan lancar, dapat berlangsung secara transparan, adil dan dua arah,

Selanjutnya, dibawah ini menunjukkan bahwa adanya keterbukaan yang terpenuhi dari beberapa indikator diantara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* dalam berinteraksi untuk memenuhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan memperlihatkan adanya kemauan dari mereka untuk saling memberi tanggapan, saling membuka diri, saling jujur, serta saling

bertanggung jawab dengan segala hal yang di informasikan baik itu dari Manajer Umum ataupun dari para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru.

1. Terbuka

Evektifitas Komunikasi Interpersonal seorang komunikator harus bersikap terbuka dengan orang yang diajak berinteraksi. Tidak berarti bahwa orang harus membukakkan semua riwayat hidupnya. Tetapi, Komunikator saling terbuka dalam interaksi

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital*, cukup terbuka terhadap para Dokter Spesialis untuk berbagai hal yang berhubungan dengan Aulia *Hospital* baik itu mengenai kebijakan, peraturan, dan permasalahan yang ada yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Apapun itu, yang berhubungan dengan berbagai hal yang ada di Aulia *Hospital*, akan beliau informasikan kepada para Dokter Spesialis sesuai dengan porsinya, agar dapat mencapai tujuan bersama. Beliau mau menyelesaikan berbagai permasalahan secara bersama-sama dengan para Dokter Spesialis dengan keterbukaannya.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* memang cukup terbuka terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* mengenai berbagai informasi ataupun permasalahan yang ada, baik itu mengenai peraturan, dan berbagai informasi lainnya. Beliau mau menyelesaikan permasalahan bersama-sama dengan Dokter Spesialis melalui keterbukaannya. dan ini adalah cara untuk membuat kondisi komunikasi interpersonal menjadi

efektif dan transparan mengenai berbagai hal di *Aulia Hospital*, dan juga mengenai masalah pekerjaan.

2. Jujur

Efektivitas Komunikasi Interpersonal di dalam suatu organisasi maupun perusahaan, seseorang memiliki kesediaan untuk harus bersikap jujur terhadap stimulus yang datang, dan mampu serta mau menerima kritik dengan orang yang diajak berinteraksi.

Dalam bersikap jujur berdasarkan hasil wawancara, Manajer Umum *Aulia Hospital* selalu berusaha untuk berbicara jujur ketika berinteraksi dengan para Dokter Spesialis, dan tidak menyembunyikan apapun yang berhubungan dengan peraturan, kebijakan, maupun berbagai permasalahan yang ada terhadap para Dokter Spesialis sesuai dengan posisinya mengenai hal apa yang sepantasnya memang harus untuk dikatakan oleh Manajer Umum terhadap para Dokter Spesialis tersebut. Dan juga, beliau mau dan bersedia untuk menerima kritikan dan berbagai masukan dari para Dokter Spesialis serta juga berusaha untuk membantu mencari solusi yang terbaik demi kenyamanan bersama.

Dan berdasarkan tanggapan dari para Dokter Spesialis mengenai kejujuran dari Manajer Umum *Aulia Hospital*, Manajer Umum memiliki sikap yang jujur dan tidak menyembunyikan berbagai informasi atau pun kebijakan terhadap para Dokter Spesialis. Apabila adanya suatu permasalahan yang terjadi, beliau akan jujur dan mengkomunikasikan hal tersebut bersama-sama, saling bertukar pikiran, dan berusaha untuk mencari solusi terbaik. Tidak hanya itu, beliau sangat terbuka untuk menerima kritikan, dan saran, serta tidak sungkan

untuk bertanya berbagai pendapat terhadap para Dokter Spesialis atas pengalaman mereka selama menjadi Dokter Spesialis mengenai berbagai macam prosedur dan bagaimana berjalannya sebuah Rumah Sakit.

3. Bertanggung Jawab

Efektivitas Komunikasi Interpersonal di dalam suatu organisasi maupun perusahaan, menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini yaitu mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang Anda lontarkan adalah memang “milik” Anda dan Anda bertanggung jawab atasnya. Dalam artian saling bertanggungjawab atas ucapan dan pemikirannya. Seseorang harus bersikap memiliki, dan bertanggungjawab atas ucapan dan berbagai informasi yang diberikan ataupun yang diucapkannya.

Dalam menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran yang bertanggungjawab atas ucapan dan pemikiran yang disampaikan oleh Manajer Umum Aulia *Hospital* terhadap para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu merasa bertanggung jawab atas informasi yang di sampaikan terhadap para Dokter Spesialis. Dan jika adanya terjadi suatu kesalahan, beliau akan mempertanggung jawabkannya, memimnta maaf, dan bersedia untuk meminta saran serta pendapat dari para Dokter Spesialis.

Dan berdasarkan tanggapan dari para Dokter Spesialis terhadap Manajer Umum Aulia *Hospital* mengenai sikap bertanggungjawab, Manajer Umum Aulia *Hospital* sangat bertanggung jawab atas berbagai informasi yang diucapkannya. Dan selama ini, berbagai informasi dan hal-hal yang diucapkan beliau dapat di pertanggung jawabkan akan kebenarannya. Dan apabila ada masalah dengan

sesuatu hal yang disampaikannya, beliau akan mempertanggung jawabkan, dan mengecek ulang, atau memperbaiki kesalah pahaman yang terjadi. Dan para Dokter Spesialis pun juga sama-sama mempertanggung jawabkan atas berbagai hal yang mereka sampaikan, agar terhindar dari kesalah pahaman yang terjadi atau yang berkelanjutan.

b. Empati

Berdasarkan Gambaran diatas, Komunikasi Interpersonal Manajer Umum Aulia *Hospital* berdasarkan Empati dengan indikator Fokus pada pemahaman yang menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan tidak langsung mengkritik, peduli yang menimbulkan rasa ingin tahu serta mengenal seseorang, Mengetahui dan memahami pemikiran orang tersebut serta merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dengan mencoba memahami dari sudut pandangnya. Sehingga mendapatkan rasa empati, saling memahami, membangun keakraban antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* dan tidak langsung mengkritik atau berprasangka buruk terhadap satu sama lain.

Selanjutnya, dibawah ini menunjukkan bahwa adanya Sikap Empati yang terpenuhi dari beberapa indikator antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* dalam berinteraksi untuk memenuhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan memperlihatkan adanya sikap rasa peduli dan rasa ingin tahu, Manajer Umum Aulia *Hospital* yang berusaha untuk mencoba memahami suatu permasalahan dari sudut pandang para Dokter Spesialis, Dan Manajer Umum Aulia *Hospital* yang berusaha untuk terfokus kepada pahaman, serta tidak langsung menilai dan mengkritik para Dokter Spesialis .

1. Perduli, dan rasa ingin tahu

Evektifitas Komunikasi Interpersonal didalam suatu organisasi, perusahaan, ataupun dikehidupan memiliki sikap perduli, menimbulkan rasa ingin tahu serta mengenal seseorang terhadap berbagai hal termasuk dengan apa yang dialami seorang teman rekan kerja

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* berusaha untuk perduli dan ingin mengetahui permasalahan yang dialami oleh para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*, baik itu masalah pribadi para Dokter Spesialis yang dapat berpengaruh pada Aulia *Hospital*, ataupun masalah yang ada di Rumah Sakit Aulia yang berhubungan dengan para Dokter Spesilis. Hal ini dilakukan beliau karena beliau ingin bisa membantu dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahan yang ada jika itu diperlukan.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* mengawasi dan mengontrol para Dokter Spesialis dengan cara ingin mengetahui berbagai permasalahan yang mereka alami, baik itu permasalahan pribadi, maupun permasalahan yang ada di Aulia *Hospital*. Apabila mereka memiliki suatu permasalahan yang bisa saja berpengaruh pada Aulia *Hospital*, beliau akan bertanya dan ingin mengetahui permasalahan tersebut, dan juga membantu untuk mencari solusi terbaik untuk memecahkan permasalahan yang ada. Hal ini dilakukan beliau untuk menghindari sesuatu hal buruk terjadi yang dapat mempengaruhi Aulia *Hospital*. Dan para Dokter Spesialis menganggap yang dilakukan beliau dapat membangun keakraban antara para Dokter Spesialis dan Manajer Umum di Aulia *Hospital*.

2. Memahami suatu permasalahan dari sudut pandang para Dokter Spesialis

Evektifitas Komunikasi Interpersonal dengan Mengetahui dan memahami pemikiran orang tersebut, merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain mencoba memahami dari sudut pandangnya adalah cara untuk memiliki sikap empati.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* berusaha untuk mencoba memahami, mendengarkan, dan memikirkan suatu permasalahan yang terjadi dari sudut pandang Dokter Spesialis. Saling bertukar informasi, dan bertanya apa yang dirasakan Dokter Spesialis tersebut.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* akan bertanya, mendengarkan, dan mencoba untuk memahami penyebab terjadinya permasalahan yang dialami oleh para Dokter Spesialis. Mereka saling bertukar pikiran, dan berbagi informasi atau saling *sharing* mengenai permasalahan yang ada, dan berbagai hal. Ketika para Dokter Spesialis dan Manajer Umum bertukar pikiran dan ketika akan memberikan saran, Dokter Spesialis mengungkapkan bahwa Manajer Umum mencoba untuk memikirkan dan memposisikan dirinya sebagai Dokter Spesialis saat menghadapi masalah untuk membantu mencari solusi. Dan hal itupun memudahkan para Dokter Spesialis.

3. Tidak langsung menilai dan mengkritik para Dokter Spesialis

Evektifitas Komunikasi Interpersonal dalam mencapai empati adalah terfokus kepada pemahaman dengan menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan tidak langsung mengkritik.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* berusaha untuk menahan, tidak menyimpulkan sendiri dan tidak langsung mengkritik suatu permasalahan tersebut dan mencoba mendengarkan, memahami, bertanya terlebih dahulu kepada para Dokter Spesialis apa dan mengapa permasalahan itu bisa terjadi. Beliau berupaya untuk memberikan saran, tenaga, dan membantu mencari solusi yang terbaik. Namun beliau akan membiarkan masalah yang terjadi diselesaikan oleh para Dokter Spesialis terlebih dahulu, dan tetap mengontrol apa yang terjadi, serta mengamati perkembangannya.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* akan bertanya mengenai apa permasalahan yang sedang dihadapi dan kenapa permasalahan tersebut bisa terjadi. Beliau tidak langsung mengkritik dan tidak langsung menyimpulkan sendiri dengan perbuatan atau permasalahan yang para Dokter Spesialis alami yang berhubungan dengan Aulia *Hospital*, melainkan mencoba untuk memahami permasalahan yang timbul, terbuka untuk mendengarkan, memberikan saran-saran dan informasi, serta saling berbagi pengalaman untuk menyelesaikan suatu permasalahan tersebut walaupun Manajer Umum dan Dokter Spesialis dari latar belakang dan pekerjaan yang berbeda.

c. Perilaku Positif

Berdasarkan Gambaran diatas, Komunikasi Interpersonal Manajer Umum terhadap Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* didukung oleh sikap yang selalu positif dan dukungan positif, seperti suka memuji lawan interaksi, memberikan *reward*, dan sebagainya. Berdasarkan Perilaku Positif dengan Indikatornya, mengacu pada komunikasi antarpribadi yang mana komunikasi tersebut terbina

jika orang memiliki Sikap Positif terhadap diri mereka sendiri, perasaan positif saat berkomunikasi, untuk interaksi yang efektif dan tidak berprasangka buruk terhadap orang lain. Dorongan dalam interaksi antar manusia secara umum yang perilakunya mendorong, menghargai keberadaan dan pentingnya orang, berbentuk pujian atau penghargaan dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan, kita nikmati dan kita banggakan. Sehingga mendapatkan rasa bahwa seseorang tersebut adalah orang yang berharga, penting, merasa dihargai, dan saling menghargai satu sama lain antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* dan tidak langsung berprasangka buruk atau tidak saling menghiraukan terhadap satu sama lain.

Selanjutnya, dibawah ini menunjukkan bahwa adanya Perilaku Positif yang terpenuhi dari beberapa indikator antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* dalam berinteraksi untuk memenuhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan memperlihatkan adanya Sikap dan Dorongan Positif Manajer Umum *Aulia Hospital* yang tidak berprasangka buruk terhadap para Dokter Spesialis, yang menghargai, memuji, dan memberikan reward terhadap para Dokter Spesialis.

1. Sikap atau perasaan positif

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam memberlakukan sikap yang positif terhadap diri sendiri, perasaan positif saat berkomunikasi dan berinteraksi yang tidak berprasangka buruk terhadap orang lain adalah cara untuk berperilaku positif.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu berusaha untuk menghadirkan perasaan dan sikap positif, serta berusaha untuk tidak menaruh curiga terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*. Sikap positif yang beliau lakukan yaitu selalu berusaha untuk mempercayai para Dokter Spesialis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada apakah itu permasalahan antar sesama Dokter Spesialis, ikatan para Dokter, maupun permasalahan antara Dokter Speisalis dengan karyawan di bidang lain yang berhubungan dengan Aulia *Hospital*, dan apakah permasalahan itu bersifat pribadi ataupun tidak. Beliau tidak ingin memiliki pikiran yang negatif atas berbagai hal yang terjadi, namun beliau akan tetap mengawasi dan ikut menyelesaikan permasalahan serta memberikan saran jika itu diperlukan.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* sangat bersikap positif terhadap para Dokter Spesialis. Ketika ada Permasalahan yang terjadi, beliau tidak berprasangka buruk, ataupun memiliki pikiran yang negatif terhadap para Dokter Spesialis. Apakah itu permasalahan antar para Dokter Spesialis, permasalahan pribadi, ataupun berbagai permasalahan lainnya yang berhubungan dengan Aulia *Hospital*. Sikap positif yang beliau lakukan, yaitu beliau mempercayakan pekerjaan, dan penyelesaian masalah yang terjadi, yang sesuai di bidangnya masing-masing. Namun beliau akan bertanya mengenai apa dan mengapa terkait permasalahan tersebut bisa terjadi, dan tetap akan peduli, serta bertanya mengenai berbagai prosedur, permasalahan, dan ketentuan-ketentuan dari para Ikatan Dokter yang berhubungan dengan Aulia *Hospital* apabila terjadi suatu permasalahan. Selain itu, beliau juga

selalu menunjukkan sikap positif serta menjadi panutan sebagai seorang pemimpin dengan sikap positifnya.

2. Memberlakukan Sikap Dorongan Positif

Evektifitas Komunikasi Interpersonal dalam memberlakukan Sikap Dorongan Positif yang menghargai, memuji lawan interaksi, memberikan *reward* dan sebagainya adalah cara untuk berperilaku positif.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* berusaha untuk menunjukkan dan memberlakukan Dorongan Positif terhadap para Dokter Spesialis dengan menghargai kinerja yang para Dokter Spesialis lakukan. Seperti datang tepat waktu, menangani pasien dengan baik, mendapatkan penilaian yang baik, serta kepuasan yang baik dari para pasien. Atas penilaian dan kepuasan para pasien terhadap para Dokter Spesialis tersebut, beliau menghargai mereka dengan kata pujian, dan terkadang memberikan *reward* untuk para Dokter Spesialis yang mendapatkan penilaian tinggi seperti memberikan sertifikat sebagai Dokter Spesialis teladan, atau Dokter Spesialis Favorit berdasarkan sub-spesialisnya. Dengan itu, para Dokter Spesialis merasa dihargai atas keberadaan, dan kinerjanya, dapat lebih termotivasi untuk meningkatkan pelayanan serta keramahan kepada pasien di Aulia *Hospital*.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* memberlakukan dan menunjukkan Dorongan Positif terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* dengan menghargai dan memuji atas kinerja para Dokter Spesialis, memberikan arahan positif, masukkan, serta memberikan penghargaan yang berupa pujian dan *reward* yang diberikan. Selain itu, beliau

mampu mendorong para Dokter Spesialis untuk berkerja lebih baik dan lebih ramah lagi terhadap para pasien. Beliau tidak membanding-bandingkan para Dokter Spesialis satu dengan yang lainnya, dan mendorong mereka untuk menjadi lebih baik.

d. Sikap Perilaku *Supportif* atau Mendukung

Berdasarkan Gambaran diatas, Komunikasi Interpersonal Manajer Umum terhadap Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* didukung oleh sikap Perilaku *Supportif* dan Sikap Mendukung. Sikap ini perilakunya lebih banyak mengungkapkan pengertian, memperkuat, dan memberikan dukungan serta mengurangi sikap defensif dalam berkomunikasi. Sikap perilaku *Supportif* atau Mendukung ini indikatornya menimbulkan sikap supportif dibanding dengan suasana yang evaluatif, membantu terciptanya sikap mendukung, spontan dalam berkomunikasi, terus terang tentang apa yang dipikirkannya sehingga menciptakan suasana yang mendukung. bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia menerima pendapat orang lain bila memang pendapatnya keliru. Mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.

Selanjutnya, dibawah ini menunjukkan bahwa adanya Perilaku *Supportif* dan Sikap Mendukung yang terpenuhi dari beberapa indikator antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* dalam berinteraksi untuk memenuhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal, dengan memperlihatkan adanya Sikap Deskriptif, Spontanitas, dan Provisionalisme Manajer Umum Aulia *Hospital* yang menimbulkan sikap supportif, sikap mendukung, adanya sikap

spontan yang terbuka dan terus terang, tidak sembunyi-sembunyi yang membantu menciptakan suasana mendukung, serta secara terbuka bersedia untuk menerima pendapat para Dokter Spesialis apabila Manajer Umum di Aulia *Hospital* merasa keliru atau membutuhkan pendapat.

1. Deskriptif

Evektifitas Komunikasi Interpersonal didalam suatu organisasi, perusahaan, ataupun dikehidupan memiliki sikap dan menciptakan suasana Deskriptif serta membantu terciptanya sikap mendukung.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu berusaha yang terbaik, bersikap Deskriptif dalam mendukung para Dokter Spesialis dengan memberikan pendapat, saran, dan hal-hal lainnya. Beliau sangat mempercayai para Dokter Spesialis, karena mereka melakukan hal yang sesuai dengan bidangnya. Namun apabila ada hal yang dilakukan para Dokter Spesialis dirasa kurang sesuai dengan cara kerja dalam menjalankan Aulia *Hospital*, beliau akan menyampaikannya dan juga memberikan pendapat, dengan memilih kata-kata yang tepat namun sesuai fakta, dan memberikan dukungan yang positif tanpa menimbulkan respon negatif tetapi tetap berusaha menjaga kenyamanan, dan hubungan baik, serta menghindari suasana evaluatif yang bisa saja menimbulkan perasaan negatif atau sikap defensif dari para Dokter Spesialis terhadap beliau. Selain itu, beliau tetap akan mengapresiasi, menghargai pendapat dan memberikan *reward* berupa pujian atas hal-hal yang para Dokter Spesialis lakukan.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu berusaha berkomunikasi dan menyampaikan suatu informasi sesuai dengan fakta yang terjadi. Baik itu dalam menyampaikan suatu permasalahan, hasil kinerja para Dokter Spesialis, ataupun menyampaikan berbagai informasi lainnya, namun tetap dengan cara yang baik dan tidak membuat para Dokter Spesialis merasa tersinggung atau bersikap menolak ketika mendengarkan apa yang beliau sampaikan, walaupun hal yang di sampaikan itu terkadang bersifat mengoreksi. Dengan begitu, para Dokter Spesialis akan merasa sangat di hargai, bukan seperti disalahkan, atau dihakimi.

2. Spontanitas

Evektifitas Komunikasi Interpersonal secara Spontan, yaitu terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya, serta membantu menciptakan suasana mendukung, tanpa menyembunyikan sesuatu yang menimbulkan reaksi secara defensif.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* sebisa mungkin untuk bersikap spontanitas dan terbuka dalam berkomunikasi, termasuk ketika rapat dan bertukar pikiran dengan para Dokter Spesialis. Beliau akan berusaha untuk terus terang dan menyampaikan hal-hal yang di setujuinya ataupun hal yang tidak di setujui, menyampaikan pendapat dengan spontan dan terbuka, namun dengan cara dan kata-kata yang baik agar tidak menyinggung, dan tidak menyembunyikan sesuatu hal dari para Dokter Spesialis. Apabila ada hal yang beliau rasa perlu di sampaikan, beliau akan

berterus terang, agar bisa saling bertukar pikiran dan menemukan solusi, namun dengan cara yang baik.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* beresikap spontan, terbuka dan terus terang atas informasi, atau sesuatu hal yang dipikirkan dan yang diarahkan beliau tanpa menyembunyikan sesuatu dari para Dokter Spesialis agar ketika bertukar pikiran menjadi lebih mudah, tidak terjadinya kesalah pahaman atas pendapat dan informasi yang akan beliau berikan, dan bisa menemukan solusi lebih cepat dan agar bisa sama-sama menyelaraskan dan saling memahami pendapat.

3. Provisionalisme

Evektifitas Komunikasi Interpersonal secara Provisionalisme yaitu bersikap tentatif, berpikiran terbuka, serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia menerima pendapat orang lain.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* selalu berusaha untuk memiliki sikap berfikir terbuka, dan mau menerima pendapat para Dokter Spesialis. Namun apabila pendapat beliau berbeda dengan pendapat para Dokter Spesialis, beliau akan tetap menghargai, menerima, mendengarkan, dan mempertimbangkan pendapat tersebut. Karena menurut beliau, Dokter Spesialis tentunya juga mempunyai pengalaman ketika berkerja di Rumah Sakit lain sebelum di Aulia *Hospital*.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* Sangat menghargai para Dokter Spesialis, dan beliau juga sangat terbuka dan mau menerima pandangan dan pendapat orang lain, meskipun jika pendapat

itu berbeda dengan dirinya. Namun beliau tetap menghargai dengan berusaha untuk mencoba memahami, mempertimbangkan dan menerima pendapat para Dokter Spesialis tersebut. Dan hal itu bisa mempermudah proses komunikasi dan bertukar pikiran antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital*.

e. Kesetaraan

Berdasarkan Gambaran diatas, Komunikasi Interpersonal Manajer Umum terhadap Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* didukung oleh adanya Kesetaraan. Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila suasananya setara, dimana adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, serta sama-sama memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Indikator dari kesetaraan, yaitu Memahami dan menyelaraskan perbedaan berpendapat dalam berkomunikasi, serta Mengurangi Superioritas untuk berpendapat dalam berkomunikasi.

Selanjutnya, dibawah ini menunjukkan bahwa adanya Kesetaraan yang terpenuhi dari beberapa indikator antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital* dalam berinteraksi untuk memenuhi Efektivitas Komunikasi Interpersonal, dengan memperlihatkan adanya sikap Memahami Perbedaan Pendapat serta bersikap adil, dan Sikap untuk Mengurangi Superioritas untuk berpendapat, atau dalam artian, menahan diri untuk tidak Menganggap diri lebih tinggi atau eksekutif, dan tidak mengeluarkan pendapat yang Superioritas. Dengan adanya kesetaraan, akan membantu para Dokter Spesialis untuk

memberikan pendapat, dan membuat Manajer Umum di *Aulia Hospital* mau menerima pendapat secara terbuka.

1. Memahami Perbedaan Pendapat, bersikap adil.

Evektifitas Komunikasi Interpersonal dengan Memahami Perbedaan Pendapat, dan bersikap adil adalah cara untuk menghadirkan Kesetaraan di suatu organisasi dan di suatu perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum *Aulia Hospital* akan berusaha untuk bersikap adil terhadap para karyawan, dan juga para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital*, serta berusaha memahami perbedaan pendapat jika ada. Beliau tidak pernah pilih kasih atas dasar apapun, dan tidak pernah membedakan pendapat dari satu Dokter Spesialis dengan Dokter Spesialis lainnya, baik itu kepada Dokter Spesialis yang baru ataupun Senior, beliau memperlakukan para Dokter Spesialis tersebut sama. Namun yang berbeda hanyalah, beliau menghargai kinerja mereka dengan *reward* atau penghargaan sesuai dengan kinerja, dan porsinya para Dokter Spesialis tersebut. Ketika ada Pendapat dan saran yang diberikan, akan beliau terima dengan terbuka.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum *Aulia Hospital* tidak pernah membedakan dan tetap bersikap adil dengan para Dokter Spesialis yang lainnya, sesuai porsi dan sebagaimana pantasny. Beliau tidak pernah memilih-milih untuk bergaul dengan siapapun, berusaha untuk memahami, menghargai, mendengarkan, serta menerima pendapat dari para Dokter Spesialis tanpa harus memuji yang satu ataupun merendahkan pendapat yang lain.

2. Menganggap diri lebih tinggi atau eksklusif, dan mengeluarkan pendapat yang superioritas.

Evektifitas Komunikasi Interpersonal yang baik di suatu organisasi atau perusahaan, yaitu dengan tidak Menganggap diri lebih tinggi atau eksklusif, dan menahan diri untuk mengeluarkan pendapat yang superioritas, namun dengan Mengurangi Superioritas untuk berpendapat dalam berkomunikasi adalah cara untuk menghadirkan Kesetaraan di suatu organisasi dan di suatu perusahaan sehingga dapat tercapainya Efektivitas Komunikasi Interpersonal.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Manajer Umum Aulia *Hospital* tidak pernah merasa dan membuat dirinya lebih eksklusif atau lebih tinggi daripada Para Dokter Spesialis lainnya. Ketika beliau mengeluarkan pendapat kepada para Dokter Spesialis pun, sebisa mungkin beliau mengurangi bahkan menghilangkan sikap superioritas dari diri beliau. Beliau juga tidak keberatan dalam menerima pendapat, saling bertukar pikiran, namun tetap menghargai dan memberikan penghargaan berupa pujian positif ketika para Dokter Spesialis memberikan pendapat dan masukkan kepada beliau mengenai mengatur untuk menjalankan Rumah Sakit yang baik, yang dijalankan sebagaimana semestinya demi kenyamanan bersama. Selain itu, beliau tidak ingin menciptakan jarak yang terlalu jauh dengan para Dokter Spesialis, dan tetap untuk saling menghargai, saling menjaga, serta saling menghormati di Aulia *Hospital*.

Dan tanggapan dari para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* tidak pernah berusaha untuk mengeksklusifkan diri, dan tidak menganggap para Dokter Spesialis sebagai bawahan. Beliau tetap rendah hati,

menghormati dan menghargai para Dokter Spesialis, memberikan kepercayaan penuh atas keputusan, sesuai kepada orang-orang yang berada di bidangnya masing-masing termasuk juga para Dokter Spesialis untuk mengambil keputusan, namun tetap peduli dan mengawasi. Beliau berusaha untuk menghargai dan mendekati diri dengan para Dokter Spesialis. Dan Ketika bertukar pikiran, ketika rapat berlangsung, beliau dengan senang hati untuk menerima dan menghargai pendapat tersebut serta menghormati pengalaman para Dokter Spesialis untuk memberikan pendapat.

2. Kendala dan upaya yang dihadapi secara Komunikasi Interpersonal maupun secara Teknis oleh pihak Manajemen (Manajer Umum) terhadap para Dokter Spesialis di Aulia Hospital.

- a. Kendala yang dihadapi secara Komunikasi Interpersonal maupun secara Teknis oleh Pihak Manajemen (Manajer Umum Aulia Hospital) yang sekaligus merangkap sebagai Humas terhadap para Dokter Spesialis di Aulia Hospital :

Dari Hasil Data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan Manajemen (Manajer Umum) Aulia Hospital, terdapat beberapa Kendala yang dihadapi baik secara Interpersonal maupun secara teknis, yang dirasakan oleh Pihak Manajemen (Manajer Umum) terhadap para Dokter Spesialis Aulia Hospital, yaitu Pihak Manajemen Aulia Hospital mengatakan bahwa adanya kendala dalam berkomunikasi dengan para Dokter Spesialis yang disebabkan oleh adanya Perbedaan Latar Belakang Pendidikan, Status Pekerjaan, dan juga adanya

Perbedaan Kepentingan yang ingin diwujudkan oleh para Dokter Spesialis. Jika Manajer Umum tidak bisa memahami, menghargai, dan menghormati berbagai persepsi sudut pandang, dan kepentingan para Dokter Spesialis, tentu saja hal tersebut bisa saja menimbulkan kesalah pahaman komunikasi, menimbulkan Perasaan Negatif, menciptakan suasana yang tidak nyaman, dan juga dapat menimbulkan penolakan dari para Dokter Spesialis untuk menerima informasi, kebijakan, serta masukan dari beliau.

Dan hal itu dapat menyebabkan komunikasi Interpersonal antara beliau dan para Dokter Spesialis menjadi terhambat, tidak efektif dan kurang berjalan lancar. Dan dengan tidak berjalannya Komunikasi Interpersonal tersebut, hal itu pun menjadi kendala bagi Manajer Umum di Aulia *Hospital*, dan tentunya juga menjadi kendala untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan.

Selain itu, kendala lain yang ada yaitu pihak Aulia *Hospital* belum memenuhi keinginan para Dokter Spesialis dalam menyediakan makanan dan minuman yang bergizi untuk para karyawan dan Dokter Spesialis yang berkerja di Aulia *Hospital*. Hal ini disebabkan, karena pihak Aulia *Hospital* kurang mengetahui tentang pemahaman tenaga kerja terhadap ketentuan peraturan yang ada di Undang-Undang tentang peraturan Ketenagakerjaan tersebut.

Dari pernyataan yang di ungkapkan oleh Manajer Umum Aulia *Hospital* tersebut, itulah kendala yang hingga saat ini masih dialami dan di rasakan oleh pihak Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* yang sekaligus merangkap sebagai Humas terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital*, baik itu Kendala secara Komunikasi Interpersonal, ataupun Kendala secara Teknis.

Dari kendala yang dirasakan oleh pihak manajemen di dalam penelitian ini, peneliti menemukan kendala Komunikasi Interpersonal yang juga dijelaskan Agus M.Hardjana (2003:40-42) dalam buku Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal tentang adanya berbagai Halangan atau Hambatan di dalam Komunikasi Interpersonal, yang bisa saja menimbulkan kesalah pahaman Komunikasi, sehingga dapat mengakibatkan Komunikasi berjalan tidak efektif, dan kurang lancar.

- b. Upaya yang dilakukan Pihak Manajemen (Manajer Umum Aulia *Hospital*) yang sekaligus merangkap sebagai Humas Aulia *Hospital* dalam mengatasi Kendala Komunikasi Interpersonal dan berbagai permasalahan yang timbul terhadap para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* :

Menurut data dari Hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara tersebut, diketahui bahwa Upaya yang dilakukan Pihak Manajemen Aulia *Hospital* untuk mengatasi Kendala Komunikasi Interpersonal dan berbagai permasalahan yang timbul terhadap para Dokter Spesialis, yaitu Pihak Manajemen Aulia *Hospital* berupaya dan berusaha sebaik mungkin untuk mendekati diri kepada para Dokter Spesialis dengan mencoba untuk memahami bagaimana karakter, persepsi, dan juga mencoba untuk berpikir melalui sudut pandang Dokter Spesialis. Beliau mencoba memposisikan dirinya sebagai para Dokter Spesialis, dan mencoba untuk mengerti serta memahami profesi mereka. Selain itu, beliau juga akan berusaha untuk mendengarkan, berusaha mengetahui apa

yang di inginkan para Dokter Spesialis tersebut, serta memberikan *reward* dan pujian atas kinerja para Dokter Spesialis. Mendekatkan diri layaknya teman dan rekan kerja, namun tetap memberikan batasan, sesuai dengan porsinya.

Selain itu, pihak Manajemen (Manajer Umum) Aulia *Hospital* juga berupaya untuk mengkomunikasikan segala sesuatu menggunakan bahasa yang tepat dan mudah di mengerti secara umum oleh berbagai pihak, mencoba lebih menjelaskan, dan memberi pengertian terhadap sesuatu hal dengan detail pada saat melakukan komunikasi dengan para Dokter Spesialis. Dalam artian, beliau lebih **Mempertajam Persepsi** dalam menjelaskan maksud dan tujuan, berusaha **Bersikap Terbuka** dengan apa yang ingin di sampaikan, dan juga beliau berusaha mempertahankan hubungan baik dengan cara **mendengarkan** apa masukkan dan keluhan yang disampaikan oleh para Dokter Spesialis tersebut, serta berusaha mencari solus terbaik untuk berbagai permasalahan yang ada. Hal ini dilakukan untuk berusaha menciptakan kenyamanan dan mempertahankan para Dokter Spesialis untuk tetap berkerja di Aulia *Hospital*.

Dan selanjutnya Mengenai upaya memenuhi hak mendapatkan makanan dan minuman bergizi, pihak Aulia *Hospital* berupaya untuk menggantikannya dengan memberikan uang makan sebesar Rp.30.000/hari.”

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dan di analisis dari penelitian ini mengenai “Komunikasi Interpersonal antara Manajer Umum dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* Pekanbaru” melalui wawancara mendalam, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Dari wawancara yang telah dilakukan, Komunikasi Interpersonal antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* saat ini telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan tercapainya Efektifitas Komunikasi Interpersonal dengan sikap Keterbukaan, Empati, Perilaku Positif (*Positiveness*), Perilaku *Supportif* atau mendukung (*Supportiveness*), dan Kesetaraan (*Equality*), dengan segala hal indikator yang termasuk didalamnya, yang telah menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara Manajer Umum dengan para Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* berjalan baik.
2. Kendala yang dihadapi **secara Teknis** dan **secara Komunikasi Interpersonal** oleh Pihak Manajemen (Manajer Umum Aulia *Hospital*) yang sekaligus merangkap sebagai Humas Aulia *Hospital* yaitu adanya perbedaan latar belakang pendidikan, status pekerjaan, yang bisa menghambat proses Komunikasi Interpersonal antara para Dokter Spesialis dan Manajer umum yang bisa saja dapat menimbulkan

kesalahpahaman Komunikasi serta respon yang negatif, dan juga adanya perbedaan persepsi serta kepentingan yang ingin diwujudkan oleh para Dokter Spesialis. Selain itu, Pihak Aulia *Hospital* belum dapat memenuhi keinginan para Dokter Spesialis dalam menyediakan makanan dan minuman yang bergizi untuk para karyawan dan Dokter Spesialis di Aulia *Hospital* dikarenakan pihak Aulia *Hospital* kurang mengetahui ketentuan peraturan yang ada di Undang-Undang tentang peraturan Ketenagakerjaan.

3. Upaya yang dilakukan **secara Teknis** dan **secara Komunikasi Interpersonal** oleh Pihak Manajemen (Manajer Umum Aulia *Hospital*), yaitu : Ketika berkomunikasi dengan para Dokter Spesialis, Manajer Umum Aulia *Hospital* berupaya untuk mengkomunikasikan segala sesuatu menggunakan bahasa yang tepat dan mudah di mengerti. Mencoba untuk lebih menjelaskan secara detail, bersikap terbuka, serta Mempertajam Persepsi dalam menjelaskan maksud dan tujuan. Selain itu beliau juga berusaha untuk menedekatkan diri kepada para Dokter Spesialis dengan mencoba untuk mengerti, mendengarkan, menghargai, memahami karakter, persepsi, mencoba berpikir melalui sudut pandang Dokter Spesialis, memahami perbedaan pendapat, profesi, serta mencoba memahami apa yang diinginkan para Dokter Spesialis. Memberikan *reward* dan pujian atas kinerja para Dokter Spesialis. Mendengarkan masukan dan keluhan yang disampaikan, mendekati diri layaknya teman dan rekan kerja, namun tetap memberikan batasan, sesuai dengan

porsinya. Mengenai hak mendapatkan makanan dan minuman bergizi untuk para Dokter Spesialis dan karyawan, *Aulia Hospital* menggantikannya dengan memberikan uang makan sebesar Rp.30.000/hari.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal berikut :

1. Manajer Umum *Aulia Hospital* seharusnya lebih meningkatkan lagi *reward* yang diberikan untuk para Dokter Spesialis di *Aulia Hospital*, berupa materi maupun moril agar para Dokter Spesialis dapat semakin termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para pasien.
2. Manajer Umum *Aulia Hospital* hendaknya tetap mempertahankan, menjaga hubungan, memberikan kenyamanan, dan terus membangun Komunikasi Interpersonal dengan para Dokter Spesialis dengan baik, agar tidak ada lagi Dokter Spesialis yang *resign*.
3. Seharusnya, pihak Manajemen *Aulia Hospital* mempertimbangkan Hak dan menerapkan peraturan dalam penyediaan makanan dan minuman yang bergizi untuk para karyawan dan Dokter Spesialis yang berkerja di *Aulia Hospital*, dan lebih mementingkan kepentingan kedua belah pihak, tanpa hanya memikirkan keuntungan bagi pengusaha atau bagi *Aulia Hospital* saja. Agar terciptanya rasa kenyamanan, serta untuk

mempertahankan dan menjalin kerjasama antara *Aulia Hospital* dengan Dokter Spesialis.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada :Jakarta
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Cangara, Hafied.. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Karisma Publishing Group: Tangerang Selatan
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* Citra Aditya Bakti: Bandung
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal* . Kanisius: Yogyakarta
- _____. 2007. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal* . Kanisius: Yogyakarta
- Haryani, Sri. 2001. *Komunikasi Bisnis*. Dosen AMP YKPN: Yogyakarta
- Hasan, Erlina. 2010. *Komunikasi Pemerintahan*. PT Refika Aditama: Bandung

L. J, Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaha Rosdakarya: Bandung

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana : Jakarta

_____. 2008. *Teknik praktik riset komunikasi : disertai contoh praktis riset media,public relations,advertising,komunikasi organisasi,komunikasi pemasaran*. Kencana: Jakarta

Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Rosda Karya: Bandung

Poerwadarminta, W.J.S., 1976. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PN Balai Pustaka: Jakarta

Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

_____. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung

Sunarto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu: Yogyakarta

Widjaja, A. W. 2000. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. PT. Rineka Cipta: Jakarta

Wiryanto, Rogers. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo: Jakarta

Yasir, 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau: Pekanbaru

Jurnal / Skripsi / Artikel / Internet :

Denny Effendie, 2016. *Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Dengan Motivasi Kerja Karyawan*. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta

Abraham Wahyu Nugroho, 2009. *Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Surakarta

Muhammad Yodiq, 2016. *Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru Di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda*. Samarinda

Octo Jaya Abriyoso¹, Kismiyati El Karimah², Pramono Benyamin³, 2012. *Hubungan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antarpribadi dalam Keluarga dengan Motivasi Belajar Anak di Sekolah*. Jurusan Manajemen Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Bandung

http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/570/06bab2_wulandari_10080011347_skr_2015.pdf?sequence=6&isAllowed=y

<file:///C:/Users/user/Downloads/jurnal%20efektivitas%20komunikasi%20Interpersonal%20Univ.%20Sumut.pdf>