

STUDI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PASIEN RUMAH SAKIT BETHESDA TOMOHON INSTALASI RAWAT JALAN POLIKLINIK KANDUNGAN/KEBIDANAN

Oleh:

Holy B. Manoppo (email: holybrendeen@gmail.com)
Norma N. Mewengkang (email: normamewengkang@yahoo.com)
Ferry V.I.A Koagouw (email: ferrykoagouw@live.com)

Abstract

Patients and physicians is a matter that need each other. In the process, the doctor and the patient must be able to establish good communication in order to avoid any misunderstanding or misinterpretation of messages. Both doctors and patients both have different backgrounds. Include educational background differences. The existence of these differences is often a barrier for patients and doctors to communicate so that ineffective communication is established.

Methods used in this study is a qualitative research method, the theory used is the theory of symbolic interaction. In this study, the focus of research is the verbal communication between patient and doctor, the pattern of communication between patient and doctor in Bethesda Tomohonhospital obstetrics clinic. The formulation of the problem is to know how the patient interpersonal communication installation Tomohon Bethesda hospital outpatient clinic of obstetrics. Patients who become informants in this study is eight people and one doctor.

Based on research results found in this study that the pattern of verbal communication patient in Bethesda Tomohon hospital obstetric clinic be effective because in general communication messages can already be conveyed properly and be well received. But in it there are still barriers include differences in language, educational background, as well as intellectual level or the level of acceptance of patient information. And patterns of communication used between doctors and patients using a circular communication patterns.

Abstrak

Pasien dan dokter merupakan suatu hal yang saling membutuhkan satu sama lain. Dalam prosesnya, dokter dan pasien harus mampu menjalin komunikasi yang baik agar supaya tidak terjadi salah pengertian atau salah penafsiran pesan. Baik dokter maupun pasien keduanya memiliki perbedaan latar belakang. Diantaranya adalah perbedaan latar belakang pendidikan. Dengan adanya perbedaan ini sering menjadi hambatan bagi pasien dan dokter untuk berkomunikasi sehingga komunikasi yang terjalin tidak efektif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teori yang digunakan yaitu teori interaksi simbolik. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah komunikasi verbal antara pasien dan dokter serta pola komunikasi antara pasien dan dokter di poliklinik kandungan rumah sakit Bethesda Tomohon. Yang menjadi rumusan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pasien rumah sakit Bethesda Tomohon instalasi rawat jalan poliklinik kandungan. Pasien yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah delapan orang dan satu orang dokter.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa pola komunikasi verbal pada pasien poliklinik kandungan/kebidanan RS Bethesda sudah berjalan dengan efektif karena pada umumnya pesan komunikasi sudah dapat tersampaikan dengan baik dan bisa diterima dengan baik. Namun didalamnya masih ada hambatan diantaranya, perbedaan bahasa, latar belakang pendidikan, juga tingkat intelektual atau tingkat penerimaan informasi pasien. Dan pola komunikasi yang digunakan antara dokter dan pasien ini menggunakan pola komunikasi sirkuler.

Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Sejak dalam kandungan pun, komunikasi telah ada dan akan terus berlangsung dalam proses kehidupan. Komunikasi dapat terjadi apabila dua orang melakukan tindakan aksi dan reaksi. Tindakan aksi dan reaksi ini disebut sebagai tindakan komunikasi. Hampir setiap saat kita bertindak dan belajar dengan dan melalui komunikasi. Sebagian besar kegiatan komunikasi yang kita lakukan berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi). Situasi komunikasi antarpribadi ini bisa kita temui dalam konteks kehidupan dua orang, keluarga, kelompok maupun organisasi.

Aspek lain yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkannya terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Keadaan ini membuat rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini adalah pasien yang akan menggunakan jasa rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan. Perkembangan rumah sakit di Indonesia terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Jika dahulu rumah sakit hanya didirikan oleh badan-badan keagamaan ataupun pemerintah (*non-profit oriented*), sekarang banyak didirikan oleh berbagai badan usaha swasta yang usahanya berorientasi pada laba (*profit oriented*).

Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Adapun upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan melalui pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Rumah sakit Bethesda Tomohon merupakan salah satu rumah sakit terkemuka di kota Tomohon. Rumah sakit ini menjadi pilihan banyak masyarakat oleh karena banyak pertimbangan terhadap rumah sakit ini. Bukan hanya masyarakat Tomohon saja yang menaruh kepercayaan terhadap rumah sakit ini. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan besar bagi masyarakat yang ingin berobat yaitu letak rumah sakit yang strategis. Berada di pusat kota Tomohon dan berada pada jalur yang bisa dijangkau oleh semua masyarakat dari arah manapun. Jenis pelayanan yang ada di rumah sakit Bethesda adalah Instalasi gawat darurat, poliklinik umum / rawat jalan dan rawat inap.

Dari ketiga pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit Bethesda ketiganya masih berjalan baik dengan jumlah pasien yang berkunjung bisa dikatakan cukup, karena pada kenyataan tidak ada keluhan/saran yang disampaikan melalui kotak saran dimana dapat menjadi petunjuk adanya permasalahan yang terjadi pada instalasi rawat jalan. Namun tidak adanya keluhan melalui kotak saran, tidak selalu menggambarkan

ketiadaan masalah pelayanan bagi pasien karena pasien atau keluarganya tidak selalu mampu dan bersedia menuliskan saran/keluhan melalui kotak saran. Karena justru keluhan para pasien sering terlontarkan langsung dari mulut mereka dimana banyaknya keluhan-keluhan yang muncul terkait masalah pelayanan di instalasi rawat jalan.

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh pada pelayanan rawat jalan antara lain adalah faktor pelayanan administrasi, akses lokasi, tarif dan fasilitas, dan faktor dokter. Faktor dokter merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit Bethesda Tomohon. Karena pada hakekatnya pasien mencari pelayanan rawat jalan untuk mendapatkan konsultasi/pendapat dari seorang dokter mengenai masalah kesehatannya yang disertai dengan tindakan pengobatan maupun tidak. Selain itu dalam pelayanan rawat jalan kontak antara pasien dengan dokter hanya memerlukan waktu yang singkat, sehingga memberikan pelayanan yang bermutu merupakan suatu hal yang penting. Menurut pantauan secara umum, fenomena yang terjadi saat ini pada rumah sakit Bethesda Tomohon faktor dokter belum bisa menjamin kualitas pelayanan karena masih banyak keluhan-keluhan dari pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh dokter rawat jalan. Salah satu keluhan yang paling umum adalah waktu kedatangan dokter yang tidak tepat sehingga waktu untuk berkonsultasi dengan dokter sangatlah terbatas. Hal ini membuat pasien-pasien merasa bosan dan tidak nyaman dengan kondisi yang harus menunggu lama.

Intensitas komunikasi antara dokter dengan pasien harus benar-benar diperhatikan oleh rumah sakit karena hal ini merupakan salah satu hal yang sangat menjamin kualitas pelayanan rumah sakit. Untuk itu, antara pasien dan dokter harus ada waktu yang cukup untuk berkomunikasi tentang masalah kesehatan agar supaya tercipta komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi salah pengertian atau salah penafsiran pesan oleh pasien terhadap apa yang disampaikan dokter. Hal inilah yang menjadi ketakutan terbesar antara dokter dan pasien. Jika terjadi salah pengertian atau salah penafsiran pesan akan berakibat fatal bagi keduanya. Terlebih lagi jika hal tersebut terjadi pada ibu hamil, akibatnya akan dirasakan oleh ibu dan juga bayi dalam kandungannya.

Pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan khususnya poliklinik kandungan/kebidanan tidak semuanya memiliki kesamaan tingkat pendidikan ataupun pengetahuan tentang kesehatan. Oleh karena perbedaan inilah maka sering muncul hambatan-hambatan dalam berkomunikasi antara dokter dengan pasien. Dokter dengan latar belakang pendidikannya tentang kesehatan pasti dalam cara berkomunikasi akan menggunakan bahasa medis sebagai symbol dalam berkomunikasi dengan pasien. Sementara pasien dengan latar belakang pendidikannya yang tidak sama dengan dokter pasti akan menemukan hambatan ataupun kendala ketika berkomunikasi dengan dokter. Karena tidak bisa juga dipungkiri bahwa banyak pasien yang enggan menanyakan hal-hal yang lebih mendalam tentang masalah kesehatan mereka karena hanya terfokus pada hal-hal yang umum saja atau hanya sesuai dengan sakit yang mereka rasakan pada saat itu.

Hal inilah yang umumnya terjadi antara pasien dan dokter. Ada simbol -simbol yang dikomunikasikan oleh dokter kepada pasien tidak berjalan efektif oleh karena perbedaan-perbedaan di atas. Seharusnya dengan menggunakan simbol-simbol tersebut seseorang dapat memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek

seperti yang ditegaskan Blumer dalam pandangan interaksi simbolik. Interaksi manusia ialah dengan menggunakan simbol-simbol agar proses komunikasi berjalan dengan efektif.

Dari fenomena yang terjadi di atas muncul ketertarikan dari peneliti untuk melakukan penelitian tentang komunikasi interpersonal pasien rumah sakit Bethesda Tomohon khususnya mengenai pola komunikasi interpersonal antara pasien dan dokter di Instalasi rawat jalan poliklinik kandungan/kebidanan.

Dilihat dari sudut pandang ilmu komunikasi, hubungan antara dokter dan pasien ini termasuk dalam komunikasi antar pribadi, atau dari sudut pandang komunikasi kesehatan yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar dokter dengan pasien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara dokter dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi antar pribadi di antara dokter dan pasien, dokter membantu dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2003 : 48).

Dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti mencoba mengangkat fenomena ini sebagai suatu permasalahan yang akan diteliti, dengan judul: "Studi komunikasi interpersonal pasien rumah sakit Bethesda Tomohon instalasi rawat jalan poliklinik kandungan/kebidanan".

Hasil dan Pembahasan

Pola Komunikasi Verbal Pasien Poliklinik Kandungan

Pesan yang disampaikan pengirim kepada penerima dapat dikemas secara verbal (menggunakan kata-kata) atau non verbal (tanpa kata-kata), komunikasi yang pesannya dikemas secara verbal disebut komunikasi verbal sedangkan komunikasi yang pesannya dikemas secara non-verbal disebut komunikasi non-verbal. Jadi, komunikasi verbal ialah penyampaian makna dengan menggunakan kata-kata, sedangkan komunikasi non-verbal tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi verbal ialah bahasa dan dialeg serta penggunaan media gambar/gambar video berupa USG. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tertulis. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar. Lambang verbal itu ialah bahasa.

Bahasa

Dari kedelapan informan yang ada, semua informan menyatakan bahwa tidak ada masalah dengan bahasa ketika berkomunikasi dengan dokter. Mereka sangat menikmati komunikasi dengan dokter karena bahasa yang digunakan mudah di pahami dan dimengerti. Semua yang dikatakan oleh dokter dapat diterima dengan baik oleh pasien begitupun juga sebaliknya semua dapat diterima dengan baik oleh dokter apa

yang dikatakan oleh pasien. Cara berbahasa dari keduanya memudahkan proses komunikasi.

Walaupun demikian, tidak secara keseluruhan proses komunikasi berjalan dengan sempurna. Dari kedelapan informan yang ada, 4 informan menyatakan bahwa tidak ada kendala/hambatan dalam berkomunikasi dengan dokter. Selain pesan komunikasinya dapat diterima dengan baik, juga tidak ada hambatan didalamnya. Sementara 4 informan lainnya menyatakan bahwa ada kendala/hambatan ketika berkomunikasi dengan dokter. Banyak bahasa/istilah kedokteran yang digunakan oleh dokter tidak kami pahami artinya. Istilah-istilah tersebut ada yang baru didengar ataupun sudah pernah didengar tapi artinya tidak dimengerti. Sedangkan untuk informan dokter menyatakan bahwa, semua pesan komunikasi dari pasien dapat diterima dengan baik tapi ada saat proses komunikasi mereka terdapat kendala/hambatan. Dokter menyadari bahwa tidak semua pasien yang memeriksakan diri memiliki kesamaan latar belakang. Pasien yang datang beragam. Sehingga, dari perbedaan-perbedaan yang ada menimbulkan hambatan dan kendala.

Dapat disimpulkan bahwa, pola komunikasi verbal pada pasien poliklinik kandungan/kebidanan RS Bethesda sudah berjalan dengan efektif karena pada umumnya pesan komunikasi sudah dapat tersampaikan dengan baik dan bisa diterima dengan baik. Walaupun demikian, proses komunikasi diantaranya belum sepenuhnya sempurna. Hal ini dikarenakan masih adanya hambatan yaitu perbedaan bahasa, latar belakang pendidikan, juga tingkat intelektual atau tingkat penerimaan informasi yang ditangkap oleh pasien poliklinik kebidanan. Beberapa informan (pasien) menyatakan sulit berkomunikasi dengan dokter karena bahasa (lambang verbal) yang digunakan oleh dokter tidak dapat dipahami dengan baik oleh karena didalamnya terkandung bahasa kedokteran yang menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran terhadap simbol-simbol tertentu. Bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dapat berubah menjadi penghambat bila dua orang mendefinisikan kata, frasa, atau kalimat tertentu secara berbeda (Suranto, 2011:87).

Dengan adanya perbedaan bahasa dan dialek, tentu saja hal itu menjadi suatu hambatan ketika melakukan proses komunikasi. Perbedaan bahasa yang digunakan antara dokter dan pasien membuat ada beberapa pasien yang tidak mau membuka diri bertanya kepada dokter apa arti dan maksud dari hal tersebut yang pada akhirnya ada hal-hal yang tidak dipahami bersama. Hal ini tentunya menjadi hal yang sangat fatal ketika ada pasien yang tidak mau bertanya pada dokter arti bahasa medis yang dipakai dokter ketika berkomunikasi dengan pasien. Mereka pun otomatis tidak dapat menyampaikan apa yang mereka rasakan, mau dan inginkan kalau sudah muncul bahasa-bahasa kedokteran yang membuat pasien kebingungan.

Gambar

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat peneliti, 8 informan dan 1 informan dokter menyatakan bahwa penggunaan media gambar ataupun gambar video/USG sangat membantu proses komunikasi antara pasien dan dokter. Dengan adanya gambar ataupun melalui USG pasien akan lebih mudah memahami apa yang dokter maksudkan. Janin didalam kandunganpun dapat terlihat nyata.

Pola Komunikasi pasien dan dokter poliklinik kandungan/kebidanan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan peneliti, menyatakan bahwa pola komunikasi antara pasien dan dokter poliklinik kandungan/kebidanan menggunakan pola komunikasi sirkuler. Dalam proses pola komunikasi sirkular terjadinya feedback atau umpan balik yaitu terjadinya arus dari komunikator ke komunikan sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Model proses komunikasi ini terutama berlaku untuk bentuk – bentuk komunikasi antar pribadi, dimana masing-masing pelaku secara bergantian bertindak sebagai komunikator/sumber dan komunikan/penerima. Dalam penelitian ini, pola komunikasi sirkuler ini berjalan terus menerus dan juga menghasilkan feedback. Ke 8 informan mengatakan bahwa setelah proses pemeriksaan telah selesai, ada tindakan yang mereka lakukan untuk merespon apa saja yang dokter katakan.

Informan 1 Menyatakan bahwa: *"Setelah selesai periksa dokter saya selalu mengikuti anjuran dokter dan saran dokter. Misalnya beli vitamin ke apotik atau ikut jadwal pemeriksaan selanjutnya.*

Informan 2 Menyatakan bahwa: *"Seperti biasalah, kalau selesai periksa pasti kelanjutannya ikut apa kata dokter, ke apotik dan rutin untuk pemeriksaan di bulan selanjutnya.*

Informan 3 Menyatakan bahwa: *"Pastilah ada kelanjutannya. Seperti biasa, ke apotik beli vitamin dan ikut saran dokter untuk selanjutnya.*

Informan 4 Menyatakan bahwa: *"Ya ada. Seperti hal yang lainnya, beli obat ke apotik terus ikut apa kata dokter. Misalnya ikut jadwal pemeriksaan selanjutnya sampai terus memperhatikan jadwal untuk bersalin.*

Informan 5 Menyatakan bahwa: *"Ya sudah pasti ada. Ikut anjuran dokter.*

Informan 6 Menyatakan bahwa: *"Seperti biasalah kalau abis periksa, saya selalu tanya jadwal untuk bulan berikutnya dan tanya perkembangan bayi dan beli vitamin rutin tiap bulannya.*

Informan 7 Menyatakan bahwa: *"Iya ada. Apa yang dibilang dokter saya ikuti.*

Informan 8 Menyatakan bahwa: *"Setelah habis periksa saya langsung ke apotik beli apa yang dokter tulis di resep.*

Dari hasil penelitian terhadap ke-8 informan diatas, semuanya mengikuti apa yang disampaikan oleh dokter sebagai tindak lanjut dari pemeriksaan yang dilakukan. Pada umumnya feedback yang dihasilkan adalah mengambil resep di apotik dan mengikuti jadwal pemeriksaan dokter selanjutnya. Dengan adanya feedback yang dihasilkan dari komunikasi antara dokter dan pasien ini sudah jelas bahwa pola komunikasi yang terbentuk dari komunikasi antarpribadi antara dokter dan pasien adalah pola komunikasi sirkuler.

Kesimpulan dan Saran

- Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi antara dokter dengan pasien poliklinik

kandungan rumah sakit Bethesda dapat dikatakan baik. Pada proses komunikasinya, baik dokter ataupun pasien sudah dapat menerima dengan baik pesan komunikasi yang disampaikan karena menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti. Tapi dilain pihak ada beberapa informan yang diteliti proses komunikasinya berjalan kurang efektif oleh karena adanya *noise* atau gangguan yang menghambat proses komunikasi itu. Gangguan tersebut ialah bahasa dokter yang dalam komunikasinya menggunakan bahasa kedokteran yang pada umumnya kurang diketahui oleh masyarakat luas, sikap pasien yang pemalu dan tidak terbuka, juga sikap dokter yang kadang-kadang cuek. Dalam komunikasi antara pasien dengan dokter ini semuanya menggunakan komunikasi verbal yaitu bahasa dan gambar. Selain bahasa, gambar juga membantu proses komunikasi antara dokter dan pasien. Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa pola komunikasi antara dokter dan pasien ini menggunakan pola komunikasi sirkuler. Dimana, dalam komunikasi antara dokter dan pasien ini ada feedback atau umpan balik dari komunikan. Pasien selaku komunikan memberikan feedback atau umpan balik dengan melakukan tindakan medis sebagai kelanjutan dari proses komunikasi antara dokter dengan pasien. Misalnya, pasien akan mengambil/membeli obat sesuai dengan resep yang dianjurkan oleh dokter atau pasien akan mengikuti perintah dokter untuk kembali memeriksakan diri sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh dokter.

- **Saran**

Pertama, menjadi seorang pasien harus mampu menjadi "teman" bagi dokter agar supaya terjalin hubungan emosional yang dekat antara pasien dengan dokter. Dengan demikian baik pasien maupun dokter bisa menjalin komunikasi antarpribadi yang efektif secara akrab sehingga ada kepuasan bagi masing-masing pihak dan apa yang diharapkan bisa terpenuhi.

Kedua, seorang pasien harus pandai dalam menyiasati perbedaan bahasa yang dalam hal ini adalah bahasa kedokteran yang digunakan dokter dalam berkomunikasi. Pasien harus berani dan jangan sungkan untuk menanyakan apa arti dari bahasa yang dokter maksudkan. Dengan demikian tidak adanya *missunderstanding* atau *miscommunication* dan komunikasi diantaranya keduanya bisa berjalan dengan efektif.

DaftarPustaka

- Devito, Joseph. 2011. ***Komunikasi Antar manusia.***, Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Djuarsa, Sasa. 1994. ***Teori Komunikasi.***, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Indrawati, 2006. ***Komunikasi Terapiutik Teori dan Praktek.***, Jakarta: KedokteranEGC.
- Kotler, P., 1994, ***Manajemen Pemasaran :Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian.*** Edisi keenam., Jakarta: PenerbitErlangga.

- KriyantonoRachmat. 2010. **Teknik Praktik Riset Komunikasi.**, Cetakan ke-5., Jakarta: Prenada Media Group.
- LittleJohn. 1999. **Theories of Human Communication.** Wadsworth Publishing Company United States of America.
- Mulyana, Deddy. 2000. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.**, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004. **Manajemen Kesehatan Edisi 2**, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purwanto, Heri. 1994. **Komunikasi untuk Perawat.** Jakarta: EGC.
- Puspita, Ika. 2009. **Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang**, Medan: FKM USU.
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. **Metode Penelitian Komunikasi (dilengkapi dengan contoh dan analisis statistic).** Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2010. **Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi (Cetakan ke-5).**, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. 2012. **Metode Penelitian Pendidikan.** Bandung: Alfabeta.

Sumberlain :

www.wikipedia.com

www.rsubethesdatomohon.com

<http://www.scribd.com/doc/557521138/19/komunikasi-interpersonal.html>