



**KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM  
MENANGANI PASIEN GANGGUAN JIWA  
(Studi Kasus Pada Perawat di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan,  
Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Broadcasting

Disusun oleh :

**Winda Rahmi Devia**

44110010191

**BROADCASTING  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2014**

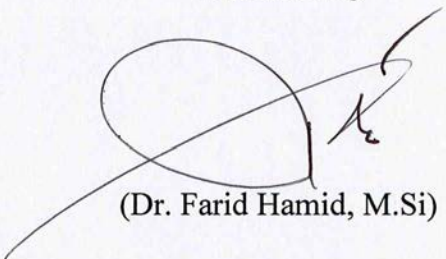
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Menangani  
Pasien Gangguan Jiwa  
Nama : Winda Rahmi Devia  
NIM : 44110010191  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 8 Juli 2014

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

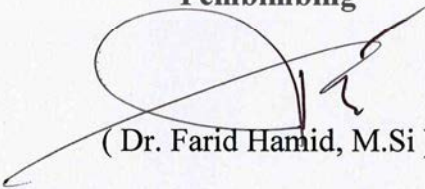
**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Menangani  
Pasien Gangguan jiwa  
Nama : Winda Rahmi Devia  
NIM : 44110010191  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, 14 Juli 2014

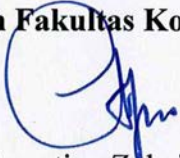
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**



( Dr. Farid Hamid, M.Si )

**Dekan Fakultas Komunikasi**



( Dr. Agustina Zubair, M.Si )

**Ketua Bidang Studi Broadcasting**



( Feni Fasta, SE., M.Si )

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

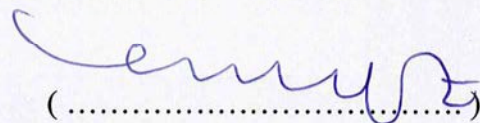
Judul Skripsi : Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Menangani  
Pasien Gangguan jiwa  
Nama : Winda Rahmi Devia  
NIM : 44110010191  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Broadcasting

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juli 2014

Ketua Sidang

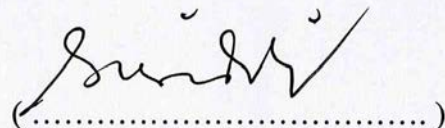
Feni Fasta, SE., M.Si



( ..... )

Penguji Ahli

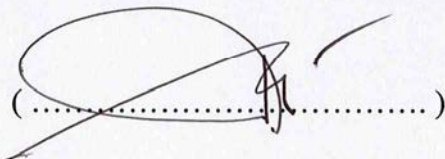
Dr. Syaifuddin, M.Si



( ..... )

Pembimbing

Dr. Farid Hamid, M.Si



( ..... )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena hanya atas rahmat dan ridho-Nya skripsi yang berjudul “Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi di bidang studi Broadcasting Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si selaku dosen pembimbing skripsi penulis, terima kasih untuk waktu dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, semuanya sangat membantu dan berguna bagi penulis.
2. Ibu Feni Fasta, SE, M. Si, selaku ketua bidang studi Broadcasting Universitas Mercu Buana, yang telah mendukung peneliti baik dari segi akademik maupun non akademik.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staff Universitas Mercu Buana yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu serta pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.

6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan serta kasih sayang yang tiada henti kepada penulis, sehingga penulis dapat semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih Papa dan Mama.
7. Semua narasumber yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data-data untuk skripsi ini.
8. Pimpinan dan karyawan RSJ Dr. Soeharto Heerdjan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian disana.
9. Sahabat tercinta Tya dan Irma, terimakasih sudah setia menemani penulis dalam kondisi apa pun baik senang maupun susah.
10. Teman-teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana, khususnya Broadcasting 2010. Sukses buat kita semua. Amin.

Penulisan skripsi ini disusun dengan sebagik-baiknya, tetapi Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Kritik dan saran menjadi acuan penulis untuk dapat lebih baik lagi.

Jakarta, 1 Juli 2014

Winda Rahmi Devia

## DAFTAR ISI

|                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| <b>Lembar Persetujuan Skripsi .....</b>          | <b>i</b>   |
| <b>Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .....</b> | <b>iii</b> |
| <b>Abstraksi .....</b>                           | <b>iv</b>  |
| <b>Kata Pengantar .....</b>                      | <b>v</b>   |
| <b>Daftar Isi .....</b>                          | <b>vii</b> |
| <b>Daftar Tabel .....</b>                        | <b>vii</b> |
| <b>Daftar Gambar .....</b>                       | <b>ix</b>  |

### **BAB I Pendahuluan**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Penelitian ..... | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian .....          | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....         | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....        | 7 |
| 1.4.1. Manfaat Akademis .....        | 7 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....         | 7 |

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Komunikasi Terapeutik .....                           | 9  |
| 2.1.1. Tujuan Komunikasi Terapeutik .....                  | 11 |
| 2.1.2. Fungsi Komunikasi Terapeutik .....                  | 11 |
| 2.1.3. Syarat-syarat Komunikasi Terapeutik .....           | 12 |
| 2.1.4. Prinsip-prinsip Komunikasi Terapeutik .....         | 13 |
| 2.1.5. Sikap Komunikasi Terapeutik .....                   | 15 |
| 2.1.6. Teknik Komunikasi Terapeutik .....                  | 16 |
| 2.1.7. Fase-fase Hubungan Komunikasi Perawat – Klien ..... | 19 |
| 2.1.8. Kebuntuan Terapeutik .....                          | 22 |
| 2.1.9. Mengatasi Kebuntuan Terapeutik .....                | 25 |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 2.2. Komunikasi Verbal & Nonverbal .....         | 25 |
| 2.2.1. Komunikasi Verbal .....                   | 26 |
| 2.2.2. Komunikasi Nonverbal .....                | 27 |
| 2.2.2.1. Fungsi Komunikasi Nonverbal .....       | 28 |
| 2.2.2.2. Klasifikasi Pesan Nonverbal .....       | 20 |
| 2.2.2.2.1. Bahasa Tubuh .....                    | 31 |
| 2.2.2.2.2. Sentuhan .....                        | 31 |
| 2.2.2.2.3. Parabahasa .....                      | 32 |
| 2.2.2.2.4. Penampilan Fisik .....                | 32 |
| 2.2.2.2.5. Bau-Bauan .....                       | 33 |
| 2.2.2.2.6. Orientasi Ruang dan Jarak Pribadi ... | 33 |
| 2.2.2.2.7. Konsep Waktu .....                    | 34 |
| 2.2.2.2.8. Diam .....                            | 35 |
| 2.2.2.2.9. Warna .....                           | 35 |
| 2.2.2.2.10. Artefak .....                        | 36 |
| 2.3. Perawat .....                               | 37 |
| 2.3.1. Peran Perawat .....                       | 38 |
| 2.4. Pasien .....                                | 39 |
| 2.5. Gangguan Jiwa .....                         | 40 |
| 2.5.1. Tanda dan Gejala Gangguan Jiwa .....      | 42 |
| 2.5.2. Macam-macam Masalah Gangguan Jiwa .....   | 44 |

### **BAB III Metodologi Penelitian**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3.1. Tipe Penelitian .....         | 46 |
| 3.2. Metode Penelitian .....       | 47 |
| 3.3. Subyek Penelitian .....       | 48 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data ..... | 48 |
| 3.4.1. Data Primer .....           | 49 |
| 3.4.2. Data Sekunder .....         | 50 |
| 3.5. Definisi Konsep .....         | 50 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 3.6. Teknik Analisis Data .....              | 51 |
| 3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data ..... | 52 |

#### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                                     | 53 |
| 4.1.1 Sejarah RS. Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan .....                            | 53 |
| 4.1.2 Landasan Hukum RS. Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....                      | 53 |
| 4.1.3 Visi dan Misi.....                                                      | 54 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                    | 54 |
| 4.2.1. Identitas Informan .....                                               | 55 |
| 4.2.2. Akses Berkenalan dengan Informan .....                                 | 57 |
| 4.2.3. Proses Pendekatan .....                                                | 57 |
| 4.2.3.1. Proses Pendekatan Peneliti dengan Informan .....                     | 58 |
| 4.2.3.2. Proses Pendekatan Peneliti dengan Pasien .....                       | 59 |
| 4.2.4. Instalasi Pelayanan Kesehatan Jiwa Anak dan Remaja .....               | 59 |
| 4.2.5. Motif Menjadi Perawat .....                                            | 64 |
| 4.2.6. Pola Komunikasi Perawat dengan Pasien .....                            | 65 |
| 4.2.6.1. Komunikasi Tatap Muka ( <i>Face to Face Communication</i> ) .....    | 65 |
| 4.2.6.2. Komunikasi Antarpribadi ( <i>Interpersonal Communication</i> ) ..... | 67 |
| 4.2.6.3. Komunikasi Kelompok Kecil ( <i>small group communication</i> ).....  | 70 |
| 4.2.6.4. Komunikasi Dua Arah ( <i>two way communication</i> ) ...             | 72 |
| 4.2.6.5. Komunikasi Verbal .....                                              | 74 |
| 4.2.6.6. Komunikasi Nonverbal .....                                           | 76 |
| 4.2.7. Pelaksanaan Fase Komunikasi Terapeutik .....                           | 79 |
| 4.2.7.1 Fase Prainteraksi .....                                               | 80 |
| 4.2.7.2. Fase Orientasi/ Perkenalan .....                                     | 82 |
| 4.2.7.2.1 Pelaksanaan Komunikasi .....                                        | 85 |

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.7.3 Fase Kerja .....                                                       | 86  |
| 4.2.7.4. Fase Terminasi .....                                                  | 95  |
| 4.2.7.4.1 Pelaksanaan Komunikasi .....                                         | 97  |
| 4.2.8. Hambatan-hambatan Komunikasi Perawat dengan Pasien ...                  | 97  |
| 4.2.8.1. Hambatan Psikologis .....                                             | 97  |
| 4.2.8.2. Hambatan Ekologis .....                                               | 98  |
| 4.2.9. Gambaran Keseluruhan .....                                              | 99  |
| 4.2.10. Pembahasan .....                                                       | 100 |
| 4.2.10.1 Ketepatan Perawat dalam Melaksanakan<br>Komunikasi Terapeutik .....   | 100 |
| 4.2.10.2. Kekurangan Perawat dalam Melaksanakan<br>Komunikasi Terapeutik ..... | 107 |

## **BAB V Simpulan dan Saran**

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 5.1. Simpulan .....         | 109 |
| 5.2. Saran .....            | 110 |
| 5.2.1. Saran Akademis ..... | 111 |
| 5.2.2. Saran Praktis .....  | 111 |

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                              |    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Teknik Komunikasi Terapeutik .....                                           | 19 |
| Tabel 4.1 | Identitas Informan .....                                                     | 55 |
| Tabel 4.2 | Identifikasi Komunikasi Tatap muka dengan Komunikasi<br>Terapeutik .....     | 66 |
| Tabel 4.3 | Identifikasi Komunikasi Antarpribadi dengan Komunikasi<br>Terapeutik .....   | 69 |
| Tabel 4.4 | Identifikasi Komunikasi Kelompok Kecil dengan Komunikasi<br>Terapeutik ..... | 70 |
| Tabel 4.8 | Identifikasi Komunikasi Dua Arah dengan Komunikasi<br>Terapeutik .....       | 73 |
| Tabel 4.9 | Identifikasi Komunikasi verbal dengan Komunikasi Terapeutik ..               | 75 |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Gedung Instalasi Kesehatan Jiwa Anak & Remaja             |    |
| RSJ Soeharto Heerdjan .....                                          | 60 |
| Gambar 4.2 Kamar Pasien VIP dan Kelas III .....                      | 61 |
| Gambar 4.3 Ruang Isolasi Pasien .....                                | 62 |
| Gambar 4.4 Ruang kegiatan Terapi Pasien .....                        | 62 |
| Gambar 4.5 Komunikasi Antarpribadi antara Perawat dan Pasien .....   | 69 |
| Gambar 4.6 Komunikasi Kelompok Kecil antara Perawat dan Pasien ..... | 72 |
| Gambar 4.7 Proses komunikasi terapeutik perawat-pasien .....         | 73 |

