



## **KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI POLI KULIT DAN KELAMIN RS XYZ**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Perawat Dan Dokter Dalam Menggali  
Keterbukaan Pasien Tentang Gejala Penyakitnya)**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*



Disusun oleh :

**RISMA ANDRIASTUTI**  
**44212110101**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2017**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **Risma Andriastuti**  
NIM : **4421211010**  
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**  
Bidang Studi : **Public Relations**  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI POLI KULIT DAN KELAMIN RS XYZ (Studi Deskriptif Kualitatif Perawat Dan Dokter Dalam Menggali Keterbukaan Pasien Tentang Gejala Penyakitnya)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Universitas Mercu Buana

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar.

Penulis,



(Risma Andriastuti)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI POLI KULIT DAN KELAMIN RS XYZ (Studi Deskriptif Kualitatif Perawat dan Dokter dalam menggali keterbukaan pasien tentang gejala penyakitnya)

Nama : Risma Andriastuti

NIM : 44212110101

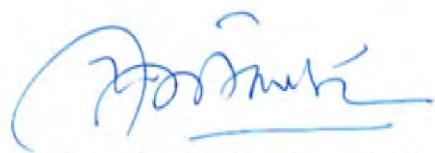
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, 07 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI POLI KULIT DAN KELAMIN RS XYZ (Studi Deskriptif Kualitatif Perawat Dan Dokter Dalam Menggali Keterbukaan Pasien Tentang Gejala Penyakitnya)**

Nama : **Risma Andriastuti**

NIM : **44212110101**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Bidang Studi : **Public Relations**

UNIVERSITAS Jakarta, 07 Maret 2017

MERCU BUANA

Ketua Sidang,  
Ponco Budi Sulistyo, M.Comm., Ph.D

(.....)

Penguji Ahli,  
Marwan Mahmudi M.Si

(.....)

Pembimbing I  
Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## **LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul	: KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI POLI KULIT DAN KELAMIN RS XYZ (Studi Deskriptif Kualitatif Perawat Dan Dokter Dalam Menggali Keterbukaan Pasien Tentang Gejala Penyakitnya)
Nama	: Risma Andriastuti
NIM	: 44212110101
Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Public Relations

**MERCU BUANA**  
Pembimbing **Ketua Bidang Studi Public Relations**  
Disetujui dan diterima oleh,  
U N Jakarta, 07 Maret 2017 S

  
(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si)

  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

## Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

## Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

*[Signature]*

(Dr. Agustina Zubair, M.Sj)

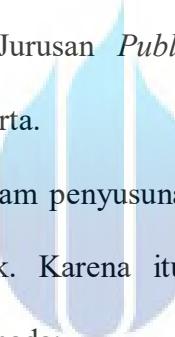
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
  
(Ponco Budi Sulisty, M.Comm., Ph.D.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Komunikasi Terapeutik Poli Kulit Dan Kelamin RS XYZ (Studi Deskriptif Kualitatif Perawat Dalam Menggali Keterbukaan Pasien Tentang Gejala Penyakitnya)*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan *Public Relations*, Fakultas Komunikasi, Universitas Mercubuana, Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

-   
UNIVERSITAS  
**MERCUBUANA**
1. Ibu Dr. Agustina Zubair M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercubuana
  2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M. Si., selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*  
Universitas Mercubuana
  3. Ibu Novi Erlita, S. Sos., M. A., selaku Sekretaris Konsentrasi *Public Relations* atas saran dan masukannya
  4. Ibu Dewi Sad Tanti, S. Sos, M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan petunjuk dalam mengerjakan skripsi ini

5. Bapak Enjang Pera Irawan, M. I.Kom, selaku Sekretaris bidang studi *Public Relations*
6. Dokter E Spkk, selaku Kepala SMF Poli Kulit dan Kelamin RS XYZ yang telah memberikan waktu dan kesempatan penulis melakukan penelitian ini
7. Segenap perawat Poli Kulit dan Kelamin RS XYZ yang telah memberikan kontribusi di dalam melakukan wawancara
8. Orang tua, saudara-saudara kami, dan sahabat-sahabat, atas doa, bimbingan, dan dukungannya selama ini

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan, serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.



Jakarta, 17 Oktober 2016

Peneliti

Risma Andriastuti

## DAFTAR ISI

### COVER JUDUL LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	11
1.3. Identifikasi Masalah .....	13
1.4. Tujuan Penelitian .....	14
1.5. Manfaat Penelitian .....	14
1.5.1. Manfaat Akademis .....	14
1.5.2. Manfaat Praktis .....	15
1.5.3. Manfaat Sosial .....	16

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sejenis Dahulu .....	17
2.2. Definisi Komunikasi .....	21
2.2.1 Bentuk Komunikasi .....	23
2.2.1.1 Komunikasi Verbal .....	23
2.2.1.2 Komunikasi Non Verbal .....	26
2.2.1.3 Komunikasi Tertulis .....	26
2.3. Komunikasi Terapeutik .....	28
2.3.1 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	29
2.3.2 Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik.....	31
2.3.3 Komponen Komunikasi Terapeutik.....	32
2.3.4 Strategi Komunikasi Terapeutik .....	34
2.3.5 Tahapan dan Tugas Tenaga Kesehatan dalam Aktifitas Komunikasi Terapeutik .....	36
2.4. Definisi Komunikasi Antar Pribadi.....	41
2.4.1 Proses Mendengarkan Aktif.....	44
2.4.2 Proses Mendengarkan Efektif .....	47
2.4.3 Mengadaptasi Pendekatan Rasional – Emotif .....	51
2.5. Komunikasi Antar Pribadi Landasan Komunikasi Terapeutik.....	52
2.6. Public Relations .....	54
2.6.1 Ruang Lingkup PR .....	57
2.6.2 Kegiatan PR .....	58

2.6.3	Ragam PR .....	60
2.6.3.1	Public Relations Pemerintahan.....	61
2.6.3.2	Public Relations Industri Dan Bisnis .....	63
2.6.3.3	Public Relations Sosial Dan Masyarakat .....	65
2.7.	Public Relations Perawatan Dan Kesehatan .....	67
2.8.	Kiat Pelayanan Prima .....	69
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1.	Paradigma Penelitian.....	71
3.2.	Tipe Penelitian .....	71
3.3.	Metode Penelitian .....	72
3.4.	Subyek Penelitian .....	73
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	76
3.5.1	Data Primer .....	76
3.5.2	Data Sekunder .....	77
3.6.	Teknik Analisis Data .....	78
3.7.	Teknik Keabsahan Data .....	80
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	82
4.1.1.	Sejarah Rumah Sakit XYZ.....	82
4.1.2.	Visi Misi Rumah Sakit XYZ .....	83
4.1.2.1	Visi .....	83
4.1.2.2	Misi.....	84
4.1.2.3	Sistem Nilai .....	84
4.2.	Hasil Penelitian .....	85
4.3.	Pembahasan .....	116
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN</b>	
5.1.	Kesimpulan .....	134
5.2.	Saran .....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		142
<b>LAMPIRAN</b>		