



**PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER DALAM
BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN ISOLASI MANDIRI DI
PUSKESMAS KECAMATAN KEBON JERUK
JAKARTA BARAT**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relation*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Ananda Nurzanah

44218010111

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Nur Zanah

NIM : 44218010111

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **“PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN ISOLASI MANDIRI DI PUSKESMAS KEBON JERUK JAKARTA BARAT”** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 22 Agustus 2022



Ananda Nur Zanah

Pembimbing I

(Dra. Diah Wardhani M.Si.)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, MM, M. Ikom)

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

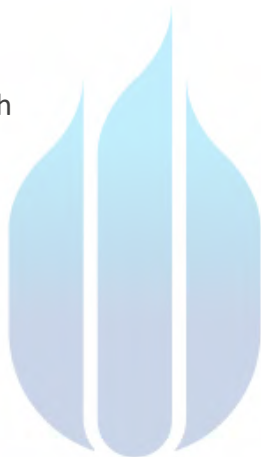
Judul : **PERAN KOMUNIKASI DOKTER DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN
ISOLASI MANDIRI DI PUSKESMAS KECAMATAN KEBON JERUK JAKARTA
BARAT**

Nama : Ananda Nur Zanah

NIM : 44218010111

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



Jakarta, 22 Agustus 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui,
Pembimbing I

(Dra. Diah Wardhani M. Si.)

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Ananda Nur Zanah
NIM : 44218010111
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **PERAN KOMUNIKASI DOKTER DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN
ISOLASI MANDIRI DI PUSKESMAS KECAMATAN KEBON JERUK JAKARTA
BARAT**

Jakarta, 22 Agustus 2022

Ketua Sidang,

Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA 

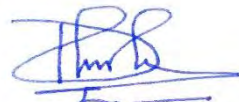
Penguji Ahli,

Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH.M.Si



Pembimbing,

Dra. Diah Wardhani, M.Si.





Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **PERAN KOMUNIKASI DOKTER DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN ISOLASI MANDIRI DI PUSKESMAS KECAMATAN KEBON JERUK JAKARTA BARAT**

Nama : Ananda Nur Zanah

NIM : 44218010111

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Agustus 2022

Disetujui Dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

(Suryaning Hayati, MM, M. Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul **“PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER DALAM BERKOMUNIKASI DENGAN PASIEN ISOLASI MANDIRI DI PUSKESMAS KECAMATAN KEBON JERUK JAKARTA BARAT”**. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam metode penelitian deskriptif bersifat kualitatif di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta Barat.

Adapun maksud tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi Tugas Akhir Skripsi, banyak bantuan dan hal baru yang diperoleh dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berjasa memberikan motivasi serta dukungan dalam rangka menyelesaikan proposal skripsi ini, baik dukungan moral maupun material, antara lain penulis tunjukkan kepada :

1. Ibu Diah Wardhani, Dra. M.Si, selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, berbagi ilmu, dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Dekan Fikom Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si, selaku Wakil Dekan Fikom Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si, selaku Ketua Program Studi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Suryaning Hayati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si, selaku dosen Pembimbing Akademik saya yang selalu membimbing dan memperhatikan perkembangan skripsi saya.
7. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Yang teristimewa untuk kedua orangtua saya, Candra Sri Lestari dan Irwan Yusuf yang telah memberikan bimbingan, doa, perhatian, arahan, dan pembelajaran dari kecil hingga sampai saat ini, yang mendoakan penulis serta memberikan dukungan baik secara moral maupun material sehingga penulis dapat melewati setiap hambatan dan rintangan dari awal perkuliahan hingga akhir. Dan tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih untuk Adik saya Sakawa Al Farisqi yang selalu memberikan support serta candaan yang dapat menghibur penulis.
9. Untuk My Support System, Agung Riyo Pamungkas terimakasih banyak atas dukungan, semangat dan kerjasamanya yang telah memberikan bantuan saran selama berjalannya skripsi ini dan selalu menghibur penulis dalam keadaan apapun.
10. Untuk sahabat saya terkasih yang telah mendengarkan keluh kesah serta tetap memberikan semangat dan dukungan penuh dalam penyelesaian

proposal skripsi hingga detik ini. Sahabat SMA saya Kartika, Sylvi, Tasya, Lin, Indah, Aini, dan Ulan, sahabat SMP saya Anggia, Valda, Laiz, Ninda, Via dan Azzah, serta sahabat-sahabat kuliah seperjuangan peneliti Sinta, Adisa, Vioresta terimakasih telah membantu, memberikan semangat, perhatian serta menghibur.

11. Teman-teman seperjuangan bidang studi *Public Relations* angkatan 2018.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari, skripsi yang peneliti buat masih ada kekurangan. Peneliti mengharapkan agar diberikan saran, arahan, bimbingan demi kesempurnaan dalam perbaikan proposal skripsi ini, sehingga proposal skripsi ini dapat dikembangkan dan berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Juli 2022

Penyusun



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ananda Nurzanah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR | ii |
| LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| | |
| BAB 1 (PENDAHULUAN) | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis..... | 12 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 12 |
| | |
| BAB II (TINJAUAN PUSTAKA) | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| 2.2.1 Komunikasi..... | 20 |
| 2.2.2 Komunikasai Antarpribadi..... | 22 |
| 2.2.3 Komunikasi Persuasif..... | 25 |
| 2.2.4 Komunikasi Terapeutik..... | 30 |
| | |
| BAB III (METODOLOGI PENELITIAN) | |
| 3.1 Paradigma Penelitian..... | 39 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 40 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 3.3 Subjek Penelitian..... | 42 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 45 |
| 3.5 Teknik Analisa Data..... | 47 |
| 3.6 Teknik Keabsahan Data | 49 |

BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)

| | |
|---|-----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 50 |
| 4.1.1 Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk..... | 50 |
| 4.1.2 Visi Misi..... | 51 |
| 4.1.3 Budaya Kerja dan Nilai Organisasi..... | 52 |
| 4.1.4 Identitas Informan | 53 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 59 |
| 4.2.1 Komunikasi Terapeutik Awal dengan Pasien | 62 |
| 4.2.2 Komunikasi Terapeutik Saat Proses Penyembuhan Pasien | 74 |
| 4.2.3 Komunikasi Terapeutik Ketika Pasien Memasuki Masa Kesembuhan...84 | |
| 4.2.4 Komunikasi Terapeutik Saat Pasien di Masa Membaik..... | 94 |
| 4.3 Pembahasan..... | 104 |

BAB V (KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN)

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

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 112 |
|-----------------------------|------------|

| | |
|----------------------|------------|
| LAMPIRAN..... | 116 |
|----------------------|------------|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Data Jumlah Terpapar Covid-19 di Indonesia 2020..... | 2 |
| Gambar 1.2 Data Jumlah Terpapar Covid-19 di Indonesia 2022..... | 3 |
| Gambar 1.3 Review Bapak Farly Gunawan..... | 8 |
| Gambar 1.4 Review Bapak Suratno Haikal | 9 |
| Gambar 1.5 Review Ibu Munalai Widiastika..... | 10 |
| Gambar 2.2.3 Model Persuasi Hovland..... | 26 |
| Gambar 3.5 Analisa Data | 42 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 14 |
| Tabel 4.1.4 Identitas Informan | 48 |
| Tabel 4.2 Kategorisasi Hasil Wawancara Pasien Isoman | 54 |

