



**PERAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK SEBAGAI UPAYA DOKTER DALAM
MENDIAGNOSIS KELUHAN PASIEN DI KLINIK R.A.H**

SKRIPSI

Disusun oleh :
Siti Nurjanah
44220110048

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurjanah
NIM : 44220110048
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan : Peran Komunikasi Terapeutik Sebagai
Upaya Dokter Dalam Mendiagnosis
Keluhan Pasien di Klinik R.A.H

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 10 September 2024



Siti Nurjanah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Siti Nurjanah
NIM : 44220110048
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan : Peran Komunikasi Terapeutik Sebagai Upaya Dokter Dalam Mendiagnosis Keluhan Pasien di Klinik R.A.H

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Elly Yuliawati, M.Si. ()
NIDN : 0324077101
Ketua Penguji : Rika Yessica Rahma, M.Ikom ()
NIDN : 0314057804
Penguji Ahli : Gadis Octory, M.Ikom ()
NIDN : 0314108803


UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Jakarta, 10 September 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurjanah
NIM : 44220110048
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan : Peran Komunikasi Terapeutik
Sebagai Upaya Dokter Dalam
Mendiagnosis Keluhan Pasien di
Klinik R.A.H

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 September 2024

Yang menyatakan,



(Siti Nurjanah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proposal Tugas Akhir ini dengan judul “Peran Komunikasi Terapeutik Dokter Dalam Mendiagnosis Pasien di Klinik R.A.H”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana *Public Relations* pada Fakultas Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menemukan ilmu pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Rika Yessica Rahma, M.Ikom selaku Ketua Sidang Tugas Akhir ini.
3. Gadis Octory, M.Ikom selaku Penguji Ahli Sidang Tugas Akhir ini.
4. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Irmulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi 1 Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi 2 Ilmu Komunikasi
9. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Riset Komunikasi.

10. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuannya yang tentu sangat bermanfaat untuk peneliti.
11. Orang tua peneliti yaitu Sutrini dan Tukiman yang sudah mendukung penuh dan mendoakan dalam penyelesaian tugas akhir ini dengan baik.
12. Teman-teman kelas karyawan *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang turut mendukung proses penulisan Tugas Akhir ini.
13. NDX Aka, Happy Asmara, Denny Caknan, Guyon Waton yang telah menjadi playlist lagu peneliti kala mengerjakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi pembaca. Kritik dan saran dengan senang hati peneliti terima demi terbangunnya kesempurnaan penelitian ini.

Jakarta, 06 September 2024



UNIVERSITAS SITI NURJANAH
MERCU BUANA

ABSTRAK

Nama : Siti Nurjanah
Nim : 44220110048
Program Studi : Ilmu Komunikasi/*Public Relations*
Pembimbing : Elly Yuliawati, M.Si.
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Terapeutik Sebagai Upaya Dokter
Dalam Mendiagnosis Keluhan Pasien di Klinik R.A.H

Berdasarkan sumber pengaduan kementerian kesehatan (KEMKES) dugaan pelanggaran disiplin terbanyak pada fasilitas kesehatan karena kurangnya komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien. Konfirmasi dari Konsil Kedokteran Indonesia, diketahui bahwa sebagian dokter di Indonesia merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya saja. Akibatnya dokter sangat mungkin tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan rencana serta tindakan lanjut.

Berdasarkan pra-Observasi peneliti menemukan Klinik R.A.H sebagai satu-satunya fasilitas kesehatan yang berada di Srengseng Raya tepatnya Jl. Srengseng Raya No. 36 A Kembangan Jakarta Barat. Dalam usahanya untuk meningkatkan layanan kesehatan masyarakat, Klinik R.A.H melakukan uji penilaian klinik dengan melakukan analisis penilaian pasien yang diperoleh dari ulasan pasien di google review. Berdasarkan google review terdapat saran yang disampaikan oleh pasien. Pada ulasan tersebut terdapat saran yang disampaikan oleh pasien berupa “sedikit saran untuk dokternya semoga kedepannya bisa lebih ekspresif dan fun buat kasih pelayanan, so far obatnya manjur si” , selain itu juga terdapat penilaian dari pasien dengan tanda bintang 4 tanpa ulasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi terapeutik sebagai upaya dokter dalam mendiagnosis keluhan pasien di klinik R.A.H serta mengetahui umpan balik pasien dari komunikasi terapeutik yang diterapkan dokter dalam proses diagnosis dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metodologi studi kasus, dengan subjek pada penelitian ini yaitu dokter dan pasien serta menggunakan Teori komunikasi antarpribadi Devito. Kajian teoritis dalam penelitian ini adalah komunikasi antarpribadi, komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi terapeutik, dan diagnosis pasien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan key informan dan informan, peneliti menemukan informasi dari pasien mengenai perlunya perbaikan bahasa verbal dan nonverbal saat proses diagnosis keluhan yang dilakukan dokter di klinik R.A.H. Menurut informasi yang diberikan informan (pasien) yaitu proses komunikasi dilakukan dokter saat pemeriksaan, hal itu ditunjukkan dengan pernyataan pasien yang mengatakan perlunya perbaikan dari ekspresi wajah dokter gaya komunikasi yang topik serta tone nada komunikasi saat proses diagnosis.

Kata Kunci : *Komunikasi antarpribadi, Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal, Komunikasi Terapeutik, dan Diagnosis Pasien.*

ABSTRACT

Name : Siti Nurjanah
NIM : 44220110048
Study Program : Ilmu Komunikasi/*Public Relations*
Counsellor : Elly Yuliawati, M.Si.
Tittle Final Project : The Role of Therapeutic Communication as a Doctor's Effort in Diagnosing Patient Complaints at Radja Asyifa Husada Clinic

From the Ministry of Health (KEMKES), the most common alleged disciplinary violations in healthcare facilities are due to a lack of good communication between doctors and patients. Confirmation from the Indonesian Medical Council indicates that some doctors in Indonesia feel they do not have enough time to converse with their patients, resulting in them only asking the necessary questions. As a result, doctors are very likely to not receive sufficient information to establish a diagnosis and determine the plan and further actions. Based on the preliminary observation, the researcher found R.A.H Clinic to be the only healthcare facility located in Srengseng Raya, specifically at Jl. Srengseng Raya No. 36 A, Kembangan, West Jakarta. In its efforts to improve public health services, the R.A.H Clinic conducted a clinical assessment test by analyzing patient evaluations obtained from patient reviews on Google. Based on the Google reviews, there are suggestions provided by patients. In the review, there is a suggestion from the patient stating, "a little advice for the doctor, hopefully in the future, they can be more expressive and fun in providing service; so far, the medication is effective." Additionally, there is a rating from the patient with 4 stars without any comments.

This research aims to understand how therapeutic communication serves as a doctor's effort in diagnosing patient complaints at the R.A.H clinic, as well as to gather patient feedback on the therapeutic communication applied by the doctor during the diagnostic process. This study employs a qualitative approach focused on case studies, with the subjects being doctors and patients, and utilizes Devito's Interpersonal Communication Theory. The theoretical framework of this research includes interpersonal communication, verbal and nonverbal communication, therapeutic communication, and patient diagnosis.

Based on the results of interviews with key informants and respondents, the researcher found information from patients regarding the need for improvements in verbal and nonverbal language during the diagnosis process conducted by doctors at the R.A.H. clinic. According to the information provided by the informants (patients), the communication process carried out by the doctor during the examination is highlighted by the patients' statements indicating the need for improvements in the doctor's facial expressions, communication style, and the tone of voice during the diagnosis process.

Keywords: *Interpersonal Communication, Verbal Communication, Nonverbal Communication, Therapeutic Communication, and Patient Diagnosis.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
1. Kebaruan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini	17
2.2 Landasan Teoritis	17
2.2.1 Teori Komunikasi Antarpribadi	17
2.2.2 Komunikasi Verbal	19
2.2.3 Komunikasi Non Verbal	20
2.2.4 Komunikasi Terapeutik.....	21
A. Pengertian Komunikasi Terapeutik.....	21
2.2.5 Diagnosis Pasien	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metodologi Penelitian	33

3.3 Subjek Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah singkat klinik Radja Asyifa Husada.....	40
4.1.2 Visi dan Misi klinik Radja Asyifa Husada.....	41
4.1.3 Nilai Organisasi Klinik Radja Asyifa Husada.....	41
4.1.4 Standar Prosedur Operasional Klinik R.A.H.....	41
4.1.5 Daftar Struktur klinik R.A.H.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Profil Key Informan dan Informan.....	42
4.2.2 Kesan Pasien Saat Pertama Kali Datang ke Klinik R.A.H.....	44
4.2.3 Proses Komunikasi Dokter dan Pasien.....	46
4.2.4 Hambatan Komunikasi Dokter Dan Pasien.....	48
4.2.5 Proses Komunikasi Terapeutik Dokter Dalam Mendiagnosis Keluhan Pasien.....	51
4.2.5 Hasil Komunikasi Terapeutik Dokter Dalam Mendiagnosis Keluhan Pasien.....	51
4.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Saran Akademis.....	63
5.2.2 Saran Praktis.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67