

**PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER UMUM TERHADAP
PASIEN PUSKESMAS KASIHAN II**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S. Sos) strata Satu
pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (Dakwah)
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Yuselfa Mustikanti

NIM : 20140710112

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
KONSENTRASI KOMUNIKASI DAN KONSELING ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

NOTA DINAS

Lamp : 5 eks. Skripsi

Yogyakarta, 1 Desember 2018

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Yuselfa Mustikanti**

NIM : 20140710112

Judul : **PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER UMUM
TERHADAP PASIEN PUSKESMAS KASIHAN II**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Imam Suprabowo, S.Sos. I., M.Pd.I
NIK 1987021320121011304

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER UMUM TERHADAP
PASIEN PUSKESMAS KASIHAN II**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yuselfa Mustikanti

NIM : 20140710112

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam pada tanggal 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Rhafidilla Vebrynda, S.I.Kom, M.I.Kom (.....)

Pembimbing : Imam Suprabowo, S.Sos. I., M.Pd.I (.....)

Penguji : Twediana Budi Hapsari, S.Sos., M.Si., Ph.D (.....)

Yogyakarta, 6 Desember 2018
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dekan,

Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag
NIK 19680212199202

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah:

Nama Mahasiswa : Yuselfa Mustikanti

Nomor Mahasiswa : 20140710112

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PRINSIP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER UMUM TERHADAP PASIEN PUSKESMAS KASIHAN II” ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 1 Desember 2018
Yang membuat pernyataan

Yuselfa Mustikanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT., atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Prinsip Komunikasi Terapeutik Dokter Umum Terhadap Pasien Puskesmas Kasihan II” dengan baik. Shalawat dan salam selalu tak henti-hentinya dihaturkan kepada Baginda Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para shahabatnya.

Skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus sebagai bentuk implementasi teori yang telah diperoleh selama proses perkuliahan.

Penulisan ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terimakasih sedalam – dalamnya atas bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Dr. Ir Gunawan Budiyo, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
2. Dr. Hj. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Twediana Budi Hapsari, M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Komunikasi dan Konseling Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

4. Imam Suprabowo, S.Sos. I., M.Pd.I, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan meluangkan waktunya kepada saya, sehingga dapat belajar banyak hal baru kepada beliau.
5. Yulsnaka Rasa Susila, SKM, selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Kasihan II yang dengan sabar membantu dan banyak memberikan saran kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
6. Staf Puskesmas Kasihan II, yang telah bersedia membantu mencarikan data – data yang diperlukan.
7. Kedua orang tua dan mba-mas saya, atas doa – doa yang dipanjatkan, dukungan materil, motivasi dan dorongan semangat untuk terus maju yang tidak henti – hentinya kepada saya.
8. Fanny, Henny, Ica, Dede, Sinta, Amira, Amihany, Hanifah, Khamdi, Rokhis, Surya, Widiya, Iga, Pitri, Okta, Harbayu, Prasetya, dan Armada, yang telah memberikan dorongan semangat pantang menyerah, masukan dalam pengerjaan skripsi serta doa – doa yang diberikan kepada saya.
9. Teman – teman KPI 2014, yang telah memberikan warna dalam hidup saya, dan telah mengisi hari – hari dengan pelajaran kehidupan.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, diperlukan kritik dan saran yang membangun. Semoga penulisan skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi seluruh pihak.

Yogyakarta, 1 Desember 2018

Yuselfa Mustikanti
NIM 2014 071 0112

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Teori	13
1. Pengertian Komunikasi Terapeutik	13
2. Tujuan Komunikasi Terapeutik	15
3. Manfaat Komunikasi Terapeutik	17
4. Karakteristik Komunikasi Terapeutik.....	19
5. Syarat Komunikasi Terapeutik	20
6. Prinsip Komunikasi Terapeutik	21
7. Tahap Komunikasi Terapeutik	24
8. Sikap Komunikasi Terapeutik	26

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan.....	28
B. Subjek, Objek dan Lokasi Penelitian.....	28
C. Operasional Konsep.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Kredibilitas Penelitian.....	31
F. Analisis Data	32

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Kasihan II.....	34
1. Latar Belakang Pendirian	34
2. Struktur Organisasi	36
3. Keadaan Geografis.....	37
4. Visi dan Misi	38
B. Prinsip Komunikasi Terapeutik Dokter Umum Terhadap Pasien Puskesmas Kasihan II.....	44
1. Tahap Orientasi	49
2. Tahap Kerja	55
2. Tahap Terminasi	70

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	86
----------------------	----

LAMPIRAN

A. Transkrip Wawancara.....	89
A. Dokumentasi.....	103

Abstrak

Dokter idealnya dapat menyampaikan pesan yang berhubungan mengenai kesehatan pasien dengan baik dan benar, informasi yang disampaikan pun hendaknya juga tidak terpotong, sehingga pasien tidak mengalami salah paham. Komunikasi yang baik antara dokter terhadap pasien dapat memberikan kepuasan terhadap pasien bahwa orang yang ia percayai untuk kesembuhannya, berkompeten dan benar peduli atas kesembuhannya. Peneliti mengambil lokasi di Puskesmas Kasihan II karena jumlah pasien yang sangat banyak dibandingkan dengan puskesmas lain yang letaknya juga dekat di daerah tersebut. Hal ini menarik bagi peneliti, bagaimana komunikasi dokter terhadap pasien yang berlangsung, apakah lebih disukai oleh pasien-pasien tersebut, sehingga Puskesmas Kasihan II memiliki jumlah pasien yang membludak dibandingkan puskesmas sekitar. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan prinsip komunikasi terapeutik dokter umum terhadap pasien yang berlangsung di Puskesmas Kasihan II. Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan pengamatan, wawancara, perbincangan, dan dokumentasi. Dari wawancara yang peneliti lakukan, tidak ditemukan pasien yang mengalami miskomunikasi dengan dokter. Dokter A melakukan 8 dari 9 prinsip komunikasi terapeutik. Dokter B telah melakukan semua prinsip komunikasi terapeutik. Dokter C telah melakukan semua prinsip komunikasi terapeutik. Dokter D telah melakukan semua prinsip komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik yang berlangsung antara dokter umum terhadap pasien Puskesmas Kasihan II sudah sesuai dengan prinsip komunikasi terapeutik.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, komunikasi dokter, miskomunikasi.

“The Therapeutic Communication Principles of General Medical Doctor to The Patient at Puskesmas Kasihan II”

Abstract

Ideally the medical doctor be able to communicate messages related to the patient's health properly and correctly, the information communicated should also not be cut off, so that the patient does not misunderstand. Good communication between doctors to patients can provide satisfaction to the patient so he trust his recovery to the doctor and he believe the doctor is competent and truly cares for his recovery. The research location is Puskesmas Kasihan II for the number of patients is more that other puskesmas located nearby. This is interesting to researcher and raises research question, how does the medical doctor communicate to the patients and how it is related to the number of patient at Puskesmas Kasihan II. The purpose of the study was to describe the principles of the medical docter's therapeutic communication to patients that took place at the Puskesmas Kasihan II. This study was conducted with the qualitative approach. The data collection techniques used in this research are observation, interview, conversation, and documentation. The result shows that there were no patients who experienced miscommunication with doctors. Doctor A did 8 of the 9 principles of therapeutic communication. Doctor B did all the principles of therapeutic communication. Doctor C did all the principles of therapeutic communication. Doctor D did all the principles of therapeutic communication. Therapeutic communication that takes place between general practitioners and patients at Puskesmas Kasihan II is in accordance with the principles of therapeutic communication.

Keywords: therapeutic communication, medical doctor's communication, misscommunication