

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA TENAGA MEDIS DAN
NON MEDIS DENGAN PASIEN GANGGUAN JIWA DALAM UPAYA TINDAKAN
TERAPI**

**(STUDI DESKRIPTIF PADA KASUS PRAKTIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK
ANTARA TENAGA MEDIS DAN NONMEDIS TERHADAP PASIEN GANGGUAN
JIWA DI HAYUNANTO MEDICAL CENTER DALAM UPAYA PENYEMBUHAN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Studi Perkuliahan di Program
Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Malang



Oleh:

Andi Syardhilawati

NIM. 201910040311414

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

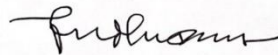
ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA TENAGA MEDIS
DAN NON MEDIS DENGAN PASIEN GANGGUAN JIWA DALAM UPAYA
TINDAKAN TERAPI
(STUDI DESKRIPTIF PADA KASUS PRAKTIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK
ANTARA TENAGA MEDIS DAN NON MEDIS TERHADAP PASIEN
GANGGUAN JIWA DI HAYUNANTO MEDICAL CENTER DALAM UPAYA
PENYEMBUHAN)

Diajukan Oleh :

Andi Syardhilawati
201910040311414

Telah disetujui
Rabu / 17 Januari 2024

Pembimbing I

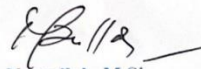


Budi Suprpto, Ph.D



Najamuddin Khairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Andi Syardhilawati
201910040311414

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi

Rabu, 17 Januari 2024

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

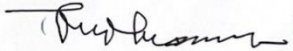
1. **Dr. Farid Rusman, M. Si**

()

2. **Rahadi, M. Si**

()

3. **Budi Suprpto, Ph.D**

()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Nasrudin, Chairul Rijal, S.IP., M.Hub.Int.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andi Syardhilawati
NIM : 201910040311414
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

Analisis Komunikasi Interpersonal oleh Tenaga Medis dan Non Medis Dalam Upaya Tindakan Terapi Pasien Penderita Gangguan Mental (Studi Deskriptif Pada Kasus Komunikasi Terapeutik Antara Tenaga Medis dan Non Medis Terhadap Pasien Penderita Gangguan Mental di Hayunanto Medical Center Dalam Upaya Penyembuhan)

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 06 Desember 2023

Ya

10000
METERAI
TANPA
D26A4AKC75464700
Andi Syardhilawati



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutami No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

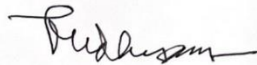
ABSTRAK

Andi Syardhilawati 2023, 201910040311414, Analisis Komunikasi Interpersonal antara Tenaga Medis dan Non Medis dengan Pasien Gangguan Jiwa dalam Upaya Tindakan Terapi (Studi Deskriptif pada Kasus Praktik Komunikasi Terapeutik antara Tenaga Medis dan Non Medis terhadap Pasien Penderita Gangguan Jiwa di Hayunanto Medical Center dalam Upaya Penyembuhan), Malang, Jawa Timur, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Malang, Pembimbing : Budi Suprpto, Ph.D

Gangguan mental atau penyakit kejiwaan adalah penyakit yang mempengaruhi pikiran, perilaku, dan perasaan seseorang. Stigma sosial yang percaya bahwa pengobatan penyakit hanya berasal dari perawatan medis merupakan bagian dari masalah yang timbul. Pasien yang berada di Hayunanto Medical Center (HMC) tidak hanya mendapatkan pengobatan medis saja melainkan juga mendapatkan pengobatan psikoterapi yaitu dalam bentuk komunikasi terapeutik. Tujuan dari penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui penerapan komunikasi terapeutik dalam upaya tindakan penyembuhan pasien. Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan studi kasus ganda untuk membandingkan hasil dari pengobatan medis dan psikoterapi. Hasil penelitian menunjukan setelah dilakukan penerapan komunikasi terapeutik baik secara verbal dan non verbal, keadaan pasien mulai membaik dari segi perawatan diri dan komunikasi. Respon pasien yang aktif mengikuti terapi dan minum obat akan lebih cepat keluar rumah sakit dibandingkan yang hanya mengandalkan obat. Sehingga, penerapan komunikasi terapeutik tenaga medis dan non medis memberikan dampak yang signifikan bagi penyembuhan pasien.

Kata Kunci: Gangguan Jiwa, Komunikasi Terapeutik.

Mengetahui,
Pembimbing



Budi Suprpto, Ph.D

Malang, 06 Desember 2023

Peneliti,



Andi Syardhilawati

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan Rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA TENAGA MEDIS DAN NON MEDIS DALAM UPAYA TINDAKAN TERAPI PASIEN GANGGUAN JIWA” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi S-1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Nasrullah, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Budi Suprpto, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis
5. Bapak Drs. H. Andi Iskandar dan Ibu Almh. Andi Chanty selaku orang tua penulis yang telah merawat dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran, serta tiada hentinya berdoa kepada Allah SWT agar diberikan kemudahan saat menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Livi selaku HRD RS HMC yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Tenaga medis dan non medis RS HMC yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian lapangan.
8. Seluruh pasien gangguan jiwa yang berada di RS HMC yang selalu memberikan hiburan dan kerja samanya kepada penulis dan menyadarkan

- penulis untuk merasakan syukur yang tiada henti.
9. Seluruh teman-teman yang telah banyak terlibat selama masa pra penelitian, penelitian hingga ujian akhir yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu karena setiap masa ada orangnya dan setiap orang ada masanya. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Pada akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Untuk itu saya selaku penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk kemajuan pendidikan penulis di masa yang akan datang

Malang, 06 Desember 2023

Penulis,



Andi Syardhilawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PLAGIASI	vi
TANDA TERIMA PLAGIASI	vii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	viii
BERITA ACARA SEMINAR HASIL	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Komunikasi Terapeutik dalam Konteks Komunikasi Interpersonal	14
2.2 Psikologi Komunikasi	18
A. Lingkup Psikologi Komunikasi	19
B. Tujuan Psikologi Komunikasi	21
2.3 Teori Penetrasi Sosial	22
A. Pengertian Teori Penetrasi Sosial	22
B. Hubungan Teori Penetrasi Sosial dengan <i>Self Disclosure</i>	23
2.4 Tenaga Medis dan Non Medis	25

A. Pengertian tenaga medis dan non medis	25
B. Perbedaan dan Persamaan tenaga medis dan non medis dalam pelaksanaan Komunikasi Terapeutik.....	28
2.5 Fungsi Komunikasi Terapeutik dalam dunia medis.....	31
2.6 Pendekatan Pengobatan Pasien	32
A. Pengobatan Medis	32
B. Pengobatan Psikoterapi atau Pendekatan Non Medis (Human Oriented).....	33
2.7 Hambatan yang terjadi pada komunikasi interpersonal	35
2.8 Kerangka Pikir	38
BAB III.....	40
METODELOGI PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian.....	41
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.4 Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Teknik Pemilihan Informan	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
3.8 Uji Keabsahan.....	47
BAB IV	48
PENYAJIAN DATA	48
4.1 Penyajian Data	48
4.2 Profil Hayunanto Medical Center	48
A. Program Terapi	52
B. Struktur Klinik Rawat Inap	55
BAB V	57
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
5.1 Data Pasien dari Hasil Pengolahan	57
5.2 Analisis Temuan Data dan Teori	61
5.3 Pengobatan medis dan non medis (Psikofarmakologi).....	63
A. Pengertian	63
B. Analisis Keefektifan Pengobatan dengan Pendekatan Komunikasi Terapeutik	64
5.4 Analisis komunikasi terapeutik di Hayunanto Medical Center sebagai Tindakan terapi ..	65
A. Metode Komunikasi.....	65
1) Pendekatan	66

2) Empati (<i>Emphaty</i>)	69
3) Keterbukaan (<i>openness</i>)	70
4) Sikap Positif (<i>Possitiveness</i>)	71
B. Unsur-Unsur Komunikasi Terapeutik	72
1) Kejujuran	74
2) Suasana	76
3) Penyesuaian skill komunikasi	77
4) Mendengarkan aktif	78
5) Konsistensi	79
6) Memberikan dukungan	80
5.5 Jalinan Hubungan Tenaga Medis dan Nonmedis terhadap Pasien dalam Komunikasi Terapeutik	82
1) Tahap Prainteraksi	83
2) Tahap pengenalan dan orientasi	85
3) Tahap Kerja	89
4) Tahap Terminasi	94
5.6 Hambatan dalam Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis dan Non Medis terhadap Pasien Gangguan Jiwa	96
1. Hambatan Perilaku	97
2. Hambatan Bahasa	99
3. Hambatan Fisik	100
4. Hambatan Pengetahuan	101
BAB VI	103
KESIMPULAN DAN SARAN	103
6.1 KESIMPULAN	103
6.2 SARAN	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Program Terapi HMC	52
Tabel 5. 1 Hasil Temuan Data Penelitian	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kegiatan Penelitian.....	109
--	-----



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Cangara, H. H. (2018). *Pengantar ilmu komunikasi edisi ketiga*. Depok: Rajawali Pers.
- DeVito, J.A. (2005). *Essentials of Human Communication*. Boston. Allyn and Bacon.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Stuart, G.W. (1998) *Buku Saku Keperawatan Jiwa*. Jakarta, EGC.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulanjani, Ian. Andini, Meiana Dwi, Halim, Marta. (2013). *Dasar-Dasar Farmakologi*.
- Susanto, E.H. (2018). *Komunikasi manusia: Teori dan praktek dalam penyampaian gagasan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sya'diyah, H. (2011). *Komunikasi Keperawatan (Communication Games Application)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal:

- Access O, Text F. (2019). *The use of clinical role-play and reflection in learning therapeutic communication skills in mental health education : an integrative review*.
- Arumsari, Emaliyawati, dan Sriati. 2016. Hambatan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Perspektif Perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*. Vol 2. No. 2: 104-114. Diakses 20/07/2019
- Brigance CA, Brown EC, Cottone RR. (2020). *Therapeutic Intervention for Couples Experiencing Infertility : An Emotionally Focused Couples Therapy Approach*.
- Lee, H.-J.; Park, B.-M.; Shin, M.-J.; Kim, D.-Y. Therapeutic Communication Experiences of Nurses Caring for Patients with Hematology. *Healthcare* 2022, 10, 2403. <https://doi.org/10.3390/healthcare10122403>
- Maame V, Amoah K, Anokye R, Boakye DS, Acheampong E, Budu-ainooson A, et al.(2019). *A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients*.

Mushtaq MB. (2019). *Process Recording , a way of Therapeutic Communication Between a Nurse and Client with Psychiatric Illness*.1(1).

Novita, Rini. Nugroho, Setyo Adi. Handoko, Yudho Tri. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Pasien Baru di Ruang UGD Puskesmas Tamanan Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*. 8(2).

Science I. (2019). *Augmented Reality Simulation Toward Improving Therapeutic Healthcare Communication Techniques*. 19-20.

Sherko, E., Sotiri, E., & Lika, E. (2013). *Therapeutic communication*. JaHR, 4(7).

Supratman, L.P. & Zulfikar, M.H. (2016) Studi Kasus Tentang Model Komunikasi Organisasi Penyelia dalam Membangun Teamwork di Divisi Broadband & Digital Sales PT Telkomsel Branch Ambon, Indonesia, *Jurnal Sositologi*. [Online] 15 (2), 213-220. Available from: doi:10.5614/sostek.itbj.2016.15.02.4.

Online:

Izzah. (2017, September 2). *KOPING KECEMASAN PADA LANJUT USIA* . Dinas Sosial.

Nirwanpatra, Ibrahim. (2018). *Komunikasi Terapeutik Sahabat Anak Kanker (SAK) Malang kepada Pasien Anak-anak Penderita Penyakit Kanker*. (Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya).

WHO. (2018). WHO report 2018.



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : Andi Syardhilawati

NIM : 201910040311414

Hasil Plagiasi : 7/12 8/12

BAB I	23	16		
BAB II	32	14		
BAB III	47	20		

BAB IV	25	14		
BAB V	10			
BAB VI	14			

Malang, 8 Desember 2023
Admin Plagiasi Prodi,



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



Dipindai dengan CamScanner

M. Dasuki

