

**KOMPETENSI KOMUNIKASI KESEHATAN SEBAGAI
SARANA PROSES PENYEMBUHAN**
**(Studi Kasus Interaksi Psikiater dengan Pasien yang Memiliki
Gangguan Psikologis)**

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Natania Bernike Antonius
13140110091

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Kompetensi Komunikasi Kesehatan sebagai Sarana Proses Penyembuhan (Studi Kasus Interaksi Psikiater dengan Pasien yang Memiliki Gangguan Psikologis)”

oleh

Natania Bernike Antonius

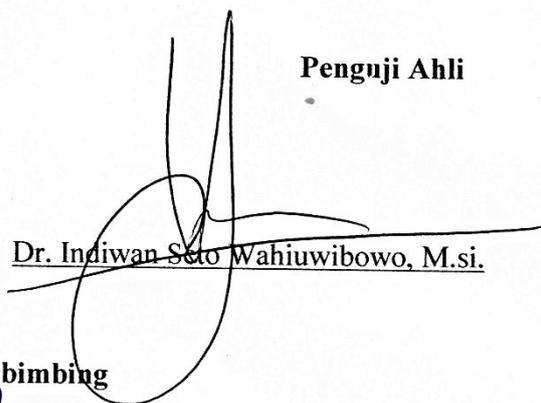
telah diujikan pada Kamis, 20 Juli 2017, pukul 14.30 s.d. 16.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Endah Murwani, M.Si.

Penguji Ahli



Dr. Indriawan Seto Wahiuwibowo, M.Si.

Dosen Pembimbing

a.n


Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi – UMN



Inco Hary Perdana, S.Ikom., M.Si.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 28 Februari 2017



(Natania Bernike Antonius)

Kompetensi Komunikasi Kesehatan Sebagai Sarana Proses
Penyembuhan
(Studi Kasus Interaksi Psikiater dengan Pasien yang Memiliki
Gangguan Psikologis)

ABSTRAK

Oleh:

Natania Bernike Antonius

13140110091

Kompetensi komunikasi kesehatan dokter dipandang penting dalam, upaya penyembuhan pasien dan memberi pemahaman pada pasien terkait penyakit yang dialami. Terdapat pandangan yang kurang menyenangkan mengenai penyakit psikologis dan jumlah tenaga medis yang berperan tidak sebanding dengan jumlah pasien. Penelitian ini membahas tentang kompetensi yang diterapkan dalam upaya proses penyembuhan pasien yang memiliki gangguan psikologis dengan melihat pada aspek komunikasi kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah melihat proses, model, dan kompetensi komunikasi yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan *The Process Approach*, yaitu pendekatan yang melihat apa yang terjadi ketika berkomunikasi, bagaimana terjadi, dan apa yang dipengaruhi. Kemudian penelitian ini menggunakan *Northouse and Northouse's* model yang menekankan hubungan dan konteks komunikasi, serta interaksi verbal dan nonverbal.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kesehatan antara psikiater dan pasien merupakan suatu komunikasi yang dialogis dan persuasif untuk mencapai perkembangan aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Pasien dan psikiater perlu mencapai kesamaan persepsi, maka dalam hal ini komunikasi verbal dan nonverbal menjadi penting. Konteks komunikasi yang diterapkan adalah konteks yang seimbang antara hubungan profesional dan sosial dengan pasien.

Kata kunci: komunikasi kesehatan, kompetensi komunikasi

Kompetensi Komunikasi Kesehatan Sebagai Sarana Proses
Penyembuhan
(Studi Kasus Interaksi Psikiater dengan Pasien yang Memiliki
Gangguan Psikologis)

ABSTRACT

By:

Natania Bernike Antonius

13140110091

Competence of health communication is important in the efforts of healing the patient and giving understanding to the patient related to their illness experienced. There is a negative perspective of psychological illness and the number of medical personnel who play a role not proportional to the number of patients. This study discusses the competencies applied in the healing process of patients who have psychological disorders by looking at aspects of health communication.

The purpose of this research is to look at the process, model, and competence of communication applied. This study uses The Process Approach, an approach that looks at what happens when communicating, how it occurs, and what is affected. Later this research used Northouse and Northouse's model that emphasized the relationship and context of communication, as well as verbal and nonverbal interactions.

The findings of the study show that health communication between psychiatrists and patients is a dialogical and persuasive communication to achieve the development of cognitive, affective, and psychomotor aspects. Patients and psychiatrists need to achieve common perception, so in this case verbal and nonverbal communication becomes important. The context of applied communication is a balanced context between professional and social relationships with patients.

Keywords: Health communication, communication competence

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME, karena oleh karena berkat-Nya penelitian yang berjudul “Kompetensi Komunikasi Kesehatan Sebagai Sarana Proses Penyembuhan (Studi Kasus Interaksi Psikiater dengan Pasien yang Memiliki Gangguan Psikologis) dapat saya hadirkan untuk para pembaca.

Menyelesaikan skripsi merupakan salah satu prasyarat menempuh gelar strata satu ilmu komunikasi. Penulisan skripsi ini juga tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak yang diberikan kepada saya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Bertha Sri Eko M., M. Si. Sebagai dosen pembimbing skripsi, yang selalu membimbing dengan baik dan memberikan arahan-arahan dalam menulis laporan ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.
2. Dr. Endah Murwani, M.Si. Sebagai ketua sidang dan Dr. Indiwani Seto Wahiuwibowo, M.si. Sebagai dosen penguji, atas kritik dan sarannya yang menjadikan pembahasan laporan ini menjadi lebih mendalam.
3. Bapak Inco Harry Perdana, S.Ikom., M.Si., ketua prodi, yang sudah menyetujui dan mengesahkan laporan ini serta menyalurkan segala saran terbaik yang dapat saya lakukan dalam skripsi.
4. Para informan yang telah bersedia memberikan dukungan dan kesempatan kepada saya untuk melakukan wawancara dalam menunjang penelitian ini.
5. Mami dan papi yang sudah bekerja keras untuk memberikan pendidikan yang layak dan memotivasi untuk menjadi orang yang lebih baik. Terima kasih juga untuk adik, opa, dan oma yang selalu memberikan dukungan.
6. Rangga Alexander Christopher, *my life partner*, yang selalu menolong dan memberikan semangat serta dukungan untuk segala hal yang saya lakukan.

7. Rekan-rekan GKKD *Southers* yakni, Bang Otto Pangabean, Koh Zaldy, Kak Dolly, Kak Shanti, dan seluruh rekan-rekan lainnya yang selalu mendukung dan mengingatkan akan janji, kebaikan, dan kasih Tuhan Yesus sehingga saya dapat melakukan segala hal termasuk menjalani dan menyusun skripsi dengan percaya diri dan optimis.
8. Rekan-rekan Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan dukungan dan saling membantu dalam menjalani segala tantangan perkuliahan.

Karya ini dipersembahkan untuk Universitas Multimedia Nusantara, agar dapat menjadi salah satu referensi ilmu mengenai ilmu komunikasi bagi rekan-rekan selanjutnya. Terlepas dari segala kekurangan yang ada, saya berharap karya ini dapat memberikan manfaat.

Tangerang, 15 Juni 2017

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Pustaka	10
2.2.1 Komunikasi Kesehatan	12
2.2.2 Komunikasi Kesehatan Efektif	13
2.2.3 Komunikasi Kesehatan Verbal dan Nonverbal	17
2.2.3.1 Komunikasi Verbal	17
2.2.3.2 Komunikasi Nonverbal	26
2.2.4 Pendekatan Komunikasi Kesehatan	31
2.2.5 Model Komunikasi Kesehatan	33
2.3 Kerangka Konseptual	38
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Informan Penelitian	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47

3.4.1 Wawancara	47
3.4.2 Studi Pustaka	49
3.5 Keabsahan Data	49
3.6 Teknik Analisa Data	51
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Subyek Penelitian	54
4.1.1 Profil Informan	55
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Peran Komunikasi	57
4.2.1.1 Tujuan Komunikasi Psikiater	58
4.2.1.2 Tujuan Komunikasi Pasien	61
4.2.1.3 Konsep Komunikasi	62
4.2.1.4 Komunikasi Verbal dan Nonverbal	66
4.2.1.5 Media Komunikasi	74
4.2.2 Proses Komunikasi	74
4.2.3 Masalah Komunikasi Kesehatan	76
4.2.4 Hubungan Psikiater-Pasien	82
4.3 Pembahasan	87
4.3.1 Peran Komunikasi Kesehatan	87
4.3.2 Komunikasi Kesehatan	89
4.3.3 Proses Komunikasi Kesehatan	96
4.3.4 Model Komunikasi Kesehatan	99
4.3.5 Kompetensi Komunikasi Kesehatan	101
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 SIMPULAN	110
5.2 SARAN	111
5.2.1 Saran Akademik	111
5.2.2 Saran Praktis	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	9
3.1 Tabel Matriks Informan	46
4.1 Tabel Pendekatan Proses Komunikasi Kesehatan Psikiater-Pasien	102
4.2 Tabel Model Komunikasi Kesehatan Psikiater-Pasien	105
4.3 Tabel Kompetensi Komunikasi Kesehatan Psikiater-Pasien	108

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA