

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN  
DENGAN PASIEN PENDERITA PENYAKIT JANTUNG  
(Studi Kasus Kualitatif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**AMEILIA PUTRUCHSANTI**

**NPM. 1643010001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA**

**2023**

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN PASIEN  
PENDERITA PENYAKIT JANTUNG  
(STUDI KASUS KUALITATIF DI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA)**

Disusun oleh oleh,



**AMEILIA PUTRI ICHSANTI**  
1643010001

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui  
**PEMBIMBING**



**Dr. Yuli Candrasari, M.Si**  
NPT. 197107302021212003

Mengetahui,  
**DEKAN FISIP**



**DR. CATUR SURATNOAJI, M.SI**  
NPT. 368049400281

LEMBAR PENGESAHAN

KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA KESEHATAN DENGAN  
PASIEN PENYAKIT JANTUNG  
(STUDI KASUS KUALITATIF DI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA)

Oleh:

  
AMEILIA PUTRI ICHSANTI  
1643010001

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Pada Tanggal 19 Mei 2023

Pembimbing


  
Dr. Yuli Candrasari, M.Si  
NPT 3 7107 94 0027 1

Tim Penguji,

1. Ketua

  
Dr. Yuli Candrasari, M.Si  
NPT 3 7107 94 0027 1

2. Sekretaris

  
Ir. H. Didiek Tranggono, M.Si  
NIP 19581225 199001 1001

3. Anggota

  
Syifa Syarifah A., S.Sos, M.Commun  
NPT 3 8403 100 299 1

Mengetahui,

  
DEKAN FISIP

  
Dr. Cafur Suratnoaji, M.Si  
NPT 3 6804 94 0028 1

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ameilia Putri Ichsanti

NIM : 1643010001

Fakultas /Program Studi : FISIP / Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi/Tugas Akhir/

Tesis/Desertasi : Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dengan Pasien Penderita Penyakit Jantung (Studi Kasus Kualitatif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya).

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 26 Mei 2023 .

Yang Menyatakan



( Ameilia Putri Ichsanti )

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.1 Rumusan Masalah .....	11
1.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.3 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Komunikasi Terapeutik .....	14
2.2.2 Kondisi Fisik dan Psikologis Penderita Penyakit Jantung .....	29
2.2.3 Peran Tenaga Kesehatan bagi Pasien Penderita Penyakit Jantung .....	32
2.2.4 Kerangka Berpikir .....	35
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	38

3.2	Definisi Konseptual.....	39
3.3	Komunikasi Terapeutik .....	39
3.4	Tenaga Kesehatan .....	40
3.4.1	Dokter.....	40
3.4.2	Perawat .....	41
3.5	Pasien Penderita Penyakit Jantung .....	42
3.6	Desain Penelitian.....	43
3.7	Lokasi Penelitian.....	43
3.8	Jenis Sumber Data .....	43
3.8.1	Data Primer .....	43
3.8.2	Data Sekunder .....	44
3.9	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.9.1	Wawancara Mendalam .....	45
3.9.2	Studi Pustaka.....	45
3.10	Objek Penelitian .....	45
3.11	Informan Penelitian.....	46
3.12	Teknik Analisis Data .....	46
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.1	Gambaran Umum Komunikasi Terapeutik .....	46
4.1.2	Gambaran Umum RSUD Dr. Soetomo Surabaya .....	46
4.2	Identitas Informan Penelitian .....	49
4.2.1	Identitas Informan 1 .....	49
4.2.2	Identitas Informan 2.....	49

4.2.3 Identitas Informan 3.....	49
4.2.4 Identitas Informan 4.....	50
4.2.5 Identitas Informan 5.....	50
4.2.7 Tabel Identitas Informan.....	51
4.3 Penyajian Data .....	52
4.4 Hasil Penelitian .....	53
4.4.1 Pengetahuan Tenaga Kesehatan tentang Komunikasi Terapeutik .....	54
4.4.2 Penerapan Komunikasi Terapeutik Para Tenaga Kesehatan dalam Proses Penyembuhan Pasien Penyakit Jantung di RSUD Dr. Soetomo Surabaya .....	56
4.4.2.1 Memperkenalkan Diri (Tenaga Kesehatan) dengan Pasien Penderita Penyakit Jantung .....	57
4.4.2.2 Berpegang Teguh pada Informed Consent .....	58
4.4.2.3 Pendekatan Melalui Komunikasi Interpersonal antara Tenaga Kesehatan dengan Pasien Penderita Penyakit Jantung .....	60
4.4.2.4 Memberi Perhatian Lebih Kepada Pasien Lanjut Usia .....	61
4.4.2.5 Pesan Non Verbal yang Diberikan oleh Pasien Penderita Penyakit Jantung ...	63
4.4.2.6 Memberikan Pengertian Kepada Pasien .....	65
4.4.2.7 Memberikan Dukungan Semangat kepada Pasien .....	67
4.4.2.8 Memenuhi Keinginan Pasien sebagai Bentuk Dukungan .....	69
4.4.2.9 Keterbukaan kepada Pasien.....	70
4.4.2.10 Mencari Informasi dan Dukungan dari Keluarga Pasien .....	71
4.4.3 Anxiety (Kecemasan) yang Dialami Oleh Pasien .....	73
4.4.4 Tujuan Komunikasi Terapeutik Setelah Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik.....	76

4.4.4.1 Meningkatkan tingkat kemandirian klien atau pasien melalui proses realisasi diri, penerimaan diri dan rasa hormat terhadap diri sendiri .....	76
4.4.4.2 Identitas diri yang jelas dan rasa integritas yang tinggi.....	78
4.4.4.3 Kemampuan untuk membina hubungan interpersonal yang intim dan saling ketergantungan dengan kapasitas memberi cinta .....	79
4.4.4.4 Meningkatkan kesejahteraan klien dengan peningkatan fungsi dan kemampuan memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan personal yang realistik. ....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>GUIDE INTERVIEW .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN DOKUMENTASI .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN KARTU BIMBINGAN.....</b>	<b>154</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penderita Penyakit Jantung di Indonesia.....	3
---	---

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Identitas Informan.....	51
------------------------------------	----

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat, taufik serta hidayah-Nya yang sangat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dengan Pasien Penderita Penyakit Jantung (Studi Kasus Kualitatif di RSUD Dr. Soetomo)”.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak sekali kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan permohonan maaf sebesar-besarnya. Dan dalam kesempatan kali ini juga penulis bermaksud untuk meminta kritik dan saran yang membangun agar laporan ini bisa menjadi lebih baik.

Dengan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebanyak- banyaknya kepada :

1. **Dr. Catur Suratnoaji, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. **Dr. Yuli Candrasari, M.Si** selaku Wadep 1 UPN “Veteran” Jawa Timur sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
3. **Syafrida Nurrachmi, S.SOS, M. MED.KOM** selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur
4. **Orang Tua dan Keluarga** yang selalu memberikan penulis doa serta semangat.
5. **Rommie Trie Faturachman** yang selalu memberikan penulis dukungan serta semangat.
6. **Adha Kautsar** yang selalu mendampingi dan memberikan arahan.

7. **Dini, Icha, Sherren, Nabkam, Wang, Trisia, Rhydea, Nabila**, yang memberikan semangat serta arahan untuk penulis
8. **Semua Teman-Teman** yang telah memberikan dukungan semangat dan doanya dalam kelancaran penulisan menulis laporan ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan berkaitan dengan laporan magang ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Surabaya, 20 April 2023

Penulis

## **ABSTRACT**

AMEILIA PUTRI ICHSANTI. *Therapeutic communication between health workers and patients with heart disease (qualitative case study at RSUD Dr. Soetomo Surabaya).*

*Therapeutic communication is communication that occurs between health workers and their patients. Therapeutic communication has a considerable influence on patient healing. Through therapeutic communication, the relationship that exists between health workers and patients will be more intimate. Therapeutic communication can also help health workers get more information related to the patient's life. A trusting relationship between health workers and patients will improve the patient's healing process. Based on this, this study aims to determine the application of therapeutic communication between health workers and patients with heart disease at RSUD Dr. Sutomo Surabaya. Where heart disease is a disease with a high mortality rate so that patients will experience excessive levels of anxiety. This study used qualitative research methods. Research data collection was carried out by in-depth interviews and literature study. The results of this study are RSUD Dr. Soetomo has a system to help his patients recover through the application of therapeutic communication. Through therapeutic communication that occurs between health workers and patients with heart disease at RSUD Dr. Soetomo reduced the level of anxiety experienced by patients. With the presence of various approaches taken by health workers, both doctors and nurses, it makes patients feel comfortable so that the goals of therapeutic communication can be achieved.*

*Keywords : Therapeutic Communication, Qualitative Case Study, Heart Disease*

## **ABSTRAK**

AMEILIA PUTRI ICHSANTI. Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dengan pasien penderita penyakit jantung (studi kasus kualitatif di RSUD Dr. Soetomo Surabaya).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan dengan para pasiennya. Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penyembuhan pasien. Melalui komunikasi terapeutik hubungan yang terjalin antara tenaga kesehatan dengan pasien akan lebih intim. Komunikasi terapeutik juga bisa membantu para tenaga kesehatan mendapatkan informasi lebih terkait dengan kehidupan pasien. Hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien akan dapat meningkatkan proses kesembuhan pasien. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dengan pasien penderita penyakit jantung di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Dimana penyakit jantung merupakan salah satu penyakit dengan tingkat kematian yang tinggi sehingga pasien akan mengalami tingkat kecemasan yang berlebih. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah RSUD Dr. Soetomo memiliki sistem untuk membantu pasiennya untuk sembuh melalui penerapan komunikasi terapeutik. Melalui komunikasi terapeutik yang terjadi antara tenaga kesehatan dengan pasien penderita penyakit jantung di RSUD Dr. Soetomo membuat tingkat kecemasan yang dialami oleh pasien menjadi berkurang. Dengan hadirnya berbagai macam cara pendekatan yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat membuat pasien merasa nyaman sehingga tujuan dari komunikasi terapeutik dapat tercapai.

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Studi Kasus Kualitatif, Penyakit Jantung