

**ANALISIS PERCAKAPAN: INTERAKSI PETUGAS  
KESEHATAN PUSKESMAS SOKO KABUPATEN TUBAN  
DENGAN PASIEN POSITIF HIV/AIDS**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**ANISSA FEBY WIDYA PRAWESTI**

**20043010269**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**SURABAYA**

**2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PERCAKAPAN: INTERAKSI PETUGAS KESEHATAN  
PUSKESMAS SOKO KABUPATEN TUBAN DENGAN PASIEN POSITIF  
HIV/AIDS

Disusun oleh :



Anissa Feby Widya Prawesti  
NPM. 20043010269

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi.

DOSEN PEMBIMBING



Syifa Syarifah Alamiyah, S.Sos., M.Commun.  
NIP. 198403242024212021



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PERCAKAPAN: INTERAKSI PETUGAS KESEHATAN PUSKESMAS  
SOKO KABUPATEN TUBAN DENGAN PASIEN POSITIF HIV/AIDS

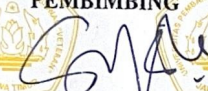
Oleh:

Anissa Feby Widya Prawesti  
NPM. 20043010269

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal


06 Desember 2024


PEMBIMBING

  
Syifa Syarifah A., S.Sos., M.Commun  
NIP. 198403242024212021

TIM PENGUJI

  
Dra. Dyva Claretta, M.Si  
NIP. 196601072021212001

  
Drs. Saifudin Zuhri, M.Si  
NIP. 197006122021211002

  
Syifa Syarifah A., S.Sos., M.Commun  
NIP. 198403242024212021

Mengetahui  
DEKAN FISIP

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Anissa Feby Widya Prawesti

NPM : 20043010269

Angkatan : 2020

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan karya penulis lain, penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Surabaya, 9 Desember 2024



Anissa Feby Widya Prawesti

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur. Dalam kesempatan ini pula, penulis turut menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Syifa Syarifah Alamiyah, S.Sos., M.Commun, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi kepada penulis.
5. Ibu Oktifani Winarti, S.I.Kom., M.A, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi kepada penulis.
6. Ibu Hanna Nurhaqiqi, S.I.P., M.A, selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru.
7. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama ini.
8. Kepada keluarga penulis, Ibu, Ayah dan Kakak atas segala bentuk dukungan, kasih sayang dan perhatian yang berperan sangat besar dalam mendidik dan mendampingi penulis selama mengenyam dunia pendidikan.
9. Kepada teman-teman seperjuangan saya, Kalya Rachel Rosita dan Josefien Sheren Faradian M yang telah menemani dan mendukung penulis selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada sahabat tercinta, Nabila, Ardhea dan Selvi, terimakasih atas segala bentuk motivasi yang selalu diberikan.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, terimakasih atas doa serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna untuk perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

Surabaya, 2 Desember 2024

Penulis

Anissa Feby W P

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>i</b>
1.1 Latar Belakang.....	i
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis.....	11
2.2.1 Komunikasi Kesehatan.....	11
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	23
2.2.3 Komunikasi Persuasif.....	28
2.2.4 Analisis Percakapan.....	32
2.2.5 Kerangka Berpikir.....	34
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36

3.3 Definisi Konseptual .....	37
3.4 Lokasi Penelitian .....	39
3.5 Subjek dan Objek Penelitian .....	39
3.6 Teknik Penentuan Informan .....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.8 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Soko .....	43
4.2 Identitas Informan .....	44
4.3 Penyajian dan Analisis Data .....	46
4.3.1 Komunikasi Kesehatan dengan Pendekatan Empati Klinis .....	46
4.3.2 “Trust” dalam Hubungan Petugas Kesehatan-Pasien .....	50
4.3.3 Pola Interaksi Dalam Konseling Petugas Kesehatan-Pasien .....	52
4.4 Pembahasan .....	64
4.4.1 Komunikasi Empatik Dalam Penyampaian Hasil Tes Dalam Konseling .....	64
4.4.2 Peran Petugas Kesehatan dan Keluarga Dalam Kepatuhan Pengobatan dan Perawatan .....	70
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>8</b>
---	----------

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.2.1 A Framework for Health Communication Across the HIV Treatment Continuum</b> .....	15
<b>Gambar 2.2.2 Alur Kerangka Berpikir</b> .....	34
<b>Gambar 4.4.1 Pola Hubungan Antarpribadi dari Petugas Kesehatan dan Kedua Pasien</b> .....	69
<b>Gambar 4.4.2 Pola Interaksi Petugas Kesehatan Puskesmas Soko dengan Pasien Positif HIV/AIDS</b> .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Transkrip Interaksi Petugas Kesehatan dengan Pasien Positif HIV/AIDS.....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran 2. Informed Consent.....</b>	<b>105</b>
<b>Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian.....</b>	<b>106</b>

## **ABSTRAKSI**

Melalui komunikasi interpersonal, petugas kesehatan dapat menjelaskan dan berkomunikasi secara langsung dengan pasien serta dapat melihat tingkat pemahaman pasien terhadap penyakitnya. Pada proses pemeriksaan skrining HIV, setelah pasien menyelesaikan seluruh tahapan pemeriksaan, pasien yang mendapatkan diagnosis positif HIV/AIDS akan di rujuk ke poliklinik penyakit infeksi untuk menyampaikan hasil pemeriksaan dan petugas akan menggali informasi terkait penyebab atau riwayat perilaku kesehatan terhadap pasien tersebut. Subjek dalam penelitian ini merupakan informan atau narasumber yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh informasi terkait data penelitian yang akan dianalisis menggunakan analisis percakapan. Subjek atau informan dalam penelitian ini merupakan pasien yang telah terkonfirmasi positif HIV/AIDS. Pada kondisi ketika seseorang terdiagnosis HIV/AIDS, pasien akan cenderung bersikap pasif dan masih mencoba menerima hasil diagnosis tersebut. Namun, petugas kesehatan melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi dan menunjukkan sikap tegas, empati, memotivasi dan penjelasan yang lengkap. Dengan adanya pendekatan yang dilakukan petugas kesehatan tersebut ternyata mampu membuat pasien lebih terbuka dan menerima keadaannya. Hal ini juga menunjukkan tingkat kepatuhan pasien dalam perawatan HIV/AIDS.

**Kata Kunci:** HIV/AIDS, Komunikasi Kesehatan, Petugas Kesehatan, Komunikasi Interpersonal, Analisis Percakapan.

## ABSTRACT

*Through interpersonal communication, health workers can explain and communicate directly with patients and can see the patient's level of understanding of the disease. In the HIV screening test process, after the patient has completed all stages of the examination, patients who test positive for HIV/AIDS will be transferred to the infectious disease polyclinic to convey the results of the examination, and health workers will explore information related to the cause or history of the patient's healthy lifestyle behavior. The research subjects are informants or sources who are related to those being studied in order to obtain information related to research data that will be analyzed using conversation analysis. The subjects or informants of this study are patients who are confirmed positive for HIV/AIDS. In a condition when someone is diagnosed with HIV/AIDS, in this case the patient tends to be passive and still tries to accept that the diagnosis is positive for HIV/AIDS. However, health workers approach by communicating and showing an assertive attitude, empathy, providing motivation and complete explanation. With health workers approaching in this way, it turns out that they are able to make patients more open and accept the situation. This also shows a level of compliance with HIV/AIDS care.*

**Keywords:** *HIV/AIDS, Health Communication, Health Worker, Interpersonal Communication, Conversation Analysis.*