

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK YANG DITERAPKAN
PERAWAT KEPADA PASIEN DI PUSKESMAS SIDOTOPO
WETAN, KECAMATAN KENJERAN, SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :
RAYHAN BAHTIAR

22043010260

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UPN VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**KOMUNIKASI TERAPEUTIK YANG DITERAPKAN PERAWAT KEPADA PASIEN
DI PUSKESMAS SIDOTOPO WETAN, KECAMATAN KENJERAN, SURABAYA**

Disusun oleh:

Rayhan Bahtiar
NPM. 22043010260

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 198312012021211004


Mengetahui
DEKAN
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PENELITIAN : KOMUNIKASI TERAPEUTIK YANG DITERAPKAN
PERAWAT KEPADA PASIEN DI PUSKESMAS
SIDOTOPO WETAN, KECAMATAN KENJERAN,
SURABAYA

NAMA : Rayhan Bahtiar
NPM : 22043010260
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
FAKULTAS : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Telah mengikuti **UJIAN LISAN** pada tanggal 27 Februari 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI,


Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 198312012021211004


Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 198312012021211004


Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 196309071991032001


Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199503212024062002


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rayhan Bahtiar
NPM : 22043010260
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah 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/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 01 Februari 2026

Yang Membuat pernyataan



Nama Rayhan Bahtiar
NPM 22043010260

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan Ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul *“Komunikasi Terapeutik Yang Diterapkan Perawat Kepada Pasien Di Puskesmas Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Surabaya”*. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat akademik dalam menempuh tugas akhir pada Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB POL UPN “Veteran” Jatim Surabaya.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis menyampaikan penghargaan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU ; selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si; selaku Dekan FISIB POL Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom;selaku Koordinator Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom; selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi pada penulis.
5. Ibu Hanna Nurhaqiqi, S.I.P., M.A.; selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru.

6. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB POL UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
7. Ibu dr. Evi Susanti, M.M. , selaku Kepala Puskesmas Sidotopo Wetan Surabaya
8. Kedua orang tua tercinta atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
9. Seluruh pihak, baik teman, sahabat, perawat Puskesmas Sidotopo Wetan maupun pihak-pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat dibutuhkan.

Surabaya, 25 Januari 2026

Rayhan Bahtiar

ABSTRAKSI

Keberhasilan Puskesmas dalam menjalankan tugasnya sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat untuk membangun hubungan interpersonal yang efektif dengan pasien. Salah satu aspek penting yang menentukan kualitas hubungan tersebut adalah komunikasi terapeutik. Menurut teori Hildegard E. Peplau komunikasi terapeutik adalah proses interpersonal yang interaktif dan saling menguntungkan antara perawat dan pasien, yang bertujuan untuk membantu pasien mengidentifikasi masalah, mengatasi kecemasan, belajar, serta mencapai pertumbuhan pribadi dan kemandirian melalui 4 tahapan yaitu, orientasi, identifikasi, kerja dan terminasi, di mana perawat berperan sebagai konselor, fasilitator, atau edukator.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan peneliti menggali secara mendalam pengalaman nyata perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik dalam kondisi pelayanan yang dinamis. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Jadi komunikasi terapeutik menurut teori Hildegard E. Peplau dalam penelitian ini, melalui 4 tahapan yaitu orientasi, identifikasi, kerja dan terminasi yang dilakukan perawat dengan pasien di Puskesmas Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik.

ABSTRACT

The success of the Community Health Center in carrying out its duties is greatly influenced by the ability of nurses to build effective interpersonal relationships with patients. One important aspect that determines the quality of these relationships is therapeutic communication. According to Hildegard E. Peplau's theory, therapeutic communication is an interactive and mutually beneficial interpersonal process between nurses and patients, which aims to help patients identify problems, overcome anxiety, learn, and achieve personal growth and independence through 4 stages, namely, orientation, identification, work and termination, where nurses act as counselors, facilitators, or educators.

Methodologically, this study employed a descriptive qualitative approach, allowing researchers to delve deeply into the nurses' real-life experiences implementing therapeutic communication in dynamic service settings through interviews, observation, and documentation.

So, therapeutic communication according to Hildegard E. Peplau's theory in this study, through 4 stages, namely orientation, identification, work and termination carried out by nurses with patients at the Sidotopo Wetan Health Center, Kenjeran District, Surabaya City, has been running well.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Teoretis	9
1.4.2 Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Pustaka.....	19
2.2.1 Komunikasi Kesehatan	19
2.2.2 Komunikasi Terapeutik.....	22
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Metode Analisa Data	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Definisi Konseptual	39
3.2.1 Perawat.....	39
3.2.4 Komunikasi Terapeutik	40

3.3	Lokasi & Waktu Penelitian.....	42
3.4	Obyek penelitian dan Subjek Penelitian	43
3.4.1	Obyek Penelitian	43
3.4.2	Subjek Penelitian	43
3.4.3	Teknik Pemilihan Informan	44
3.5	Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Wawancara	46
3.5.2	Observasi	47
3.5.3	Dokumentasi	47
3.6	Analisis Data.....	48
3.6.1	Reduksi Data	49
3.6.2	Penyajian Data	49
3.6.3	Penarikan Kesimpulan	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.2	Hasil Dan Pembahasan	56
4.2.1	Tahap Orientasi Komunikasi Terapeutik Perawat.	56
4.2.2	Tahap Identifikasi Komunikasi Terapeutik Perawat	60
4.2.3	Tahap Kerja Komunikasi Terapeutik Perawat.....	62
4.2.4	Tahap Terminasi Komunikasi Terapeutik Perawat.....	66
4.3.1	Tahap Orientasi Komunikasi Terapeutik Pasien.....	69
4.3.2	Tahap Identifikasi Komunikasi Terapeutik Pasien.....	71
4.3.3	Tahap Kerja Komunikasi Terapeutik Pasien.....	73
4.3.4	Tahap Terminasi Komunikasi Terapeutik Pasien.....	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	83
	DAFTAR PUSTAKA.....	85
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Media sosial PKM Sidotopo Wetan	5
Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data PAD terbesar beberapa Puskesmas di Surabaya	3
Tabel 1.2.	Data kunjungan 5 Puskesmas terbanyak di Surabaya Tahun 2023	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2.	Macam-macam Empati.....	27
Tabel 2.3.	Komunikasi Terapeutik.....	29
Tabel 4.1.	Identitas Informan	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Panduan Wawancara Perawat
Lampiran B	Transkrip Wawancara Perawat
Lampiran C	Panduan Wawancara Pasien
Lampiran D	Transkrip Wawancara Pasien
Lampiran E	Gambar-gambar aktivitas di Puskesmas