



UNIVERSITAS NASIONAL

**MODEL KOMUNIKASI PETUGAS KESEHATAN DI RUMAH
SAKIT JIWA ISLAM KLENDER JAKARTA TIMUR DALAM
UPAYA PEMULIHAN PASIEN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Farrell Alifia Nugroho

NPM. 183112351650128

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**Communication Model of Health Officers at Klender Islamic
Mental Hospital in Patient Recovery Efforts**

THESIS

**This Thesis Submitted to Fulfilled Some Conditions To Getting a Bachelor
Degree in Communication Sciences (S.I.Kom)**

Written by:

Farrell Alifia Nugroho

NPM. 183112351650128

**COMMUNICATION SCIENCE DEPARTMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA**

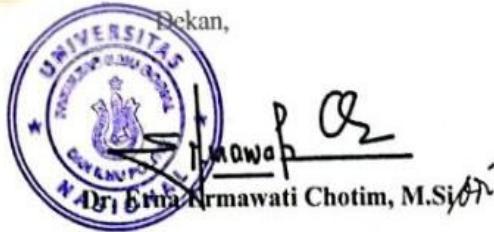
2022



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**



Dosen Pembimbing
~~Dra. Zikri Nenisa Iska, M.Psi~~





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Farrell Alifia Nugroho
NPM	:	183112351650128
Jurusan	:	Ilmu Komunikasi
Prodi / Konsentrasi	:	Public Relations
Judul Skripsi	:	Model Komunikasi Petugas Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur Dalam Upaya Pemulihan Pasien

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 25 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 September 2022

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si

Penguji I : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Penguji II : Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi

Keterangan :

- * Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Farrell Alifia Nugroho

NPM : 183112351650128

Judul Skripsi : Model Komunikasi Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur Dalam Upaya Pemulihan Pasien

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelum atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, September 2022
Yang membuat pernyataan,



Farrell Alifia Nugroho



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Farrell Alifia Nugroho
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Model Komunikasi Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender dalam Upaya Pemulihan Pasien

Kata Kunci

Model Komunikasi, Komunikasi Interaksional, Komunikasi upaya pemulihan pasien, gangguan jiwa, Komunikasi Terapeutik, Rumah Sakit Jiwa

Rumah Sakit Jiwa Islam Klender salah satu Rumah Sakit Jiwa yang melayani pasien Umum dan BPJS dengan gangguan jiwa tingkat ringan atau pun berat. Teori dalam penelitian ini menggunakan model Komunikasi menurut Harold Lasswell yaitu, *who* (siapa), *says what* (apa yang dikatakan), *in which channel* (saluran komunikasi), *to whom* (kepada siapa), *with what effect unsur* (pengaruh). Dalam pemulihan pasien ini juga menggunakan model komunikasi interaksional, model ini digunakan oleh petugas kesehatan sebagai proses pertukaran informasi dan pemindahan pengertian di antara dua atau sekelompok orang. Dalam menjalin komunikasi digunakan beberapa karakter dalam membangun hubungan baik dengan pasien seperti *openness and routine talk*, *positivity*, dan *supportiveness*. Terdapat cara berbagai cara dalam komunikasi petugas kesehatan (dokter, psikiater, psikolog, perawat dan pekerja sosial medis) dalam memberikan penanggangan kepada pasien ada yang dengan *sharing*, diskusi, wawancara. Terdapat komunikasi terapeutik yang digunakan oleh dokter, psikolog dan perawat dengan menggunakan model pemberian informasi dalam pemulihan pasien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Model komunikasi digunakan memberikan pengertian mengenai komunikasi yang dilakukan, pada penelitian ini komunikasi interaksional menjadi model dari komunikasi petugas kesehatan yang digunakan dalam upaya pemulihan pasien. Teknik komunikasi *informative*, *persuasive*, *pervasive* juga digunakan oleh masing-masing petugas kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur dalam upaya pemulihan pasien.

Pembimbing Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi

ABSTRACT

Nama : Farrell Alifia Nugroho
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Communication Model of Health Officers at Klender Islamic Mental Hospital in Patient Recovery Efforts

Keywords

Communication Model,
Interactional Communication,
Communication patient recovery efforts,
mental disorders,
Therapeutic Communication,
Mental Hospital

Klender Islamic Mental Hospital is a mental hospital that serves general and BPJS patients with mild or severe mental disorders. The theory in this study uses a communication model according to Harold Lasswell, namely, who (who), says what (what is said), in which channel (communication channel), to whom (to whom), with what effect elements (influence). In the recovery of this patient also uses an interactional communication model, this model is used by health workers as a process of exchanging information and transferring understanding between two or a group of people. In establishing communication, several characters are used to build good relationships with patients such as openness and routine talk, positivity, and supportiveness. There are various ways in which health workers communicate (doctors, psychiatrists, psychologists, nurses and medical social workers) in providing care to patients, some are by sharing, discussing, and interviewing. There is therapeutic communication used by doctors, psychologists and nurses by using the model of providing information in patient recovery. The research method used in this study is a qualitative method by conducting interviews, observation and documentation. The communication model is used to provide an understanding of the communication carried out, in this study interactional communication became a model of health worker communication used in patient recovery efforts. Informative, persuasive, and pervasive communication techniques are also used by each health worker at the Klender Islamic Mental Hospital, East Jakarta, in an effort to recover patients.

Mentor Dra. Zikri Neni Iska, M.Psi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Model Komunikasi Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur Dalam Upaya Pemulihan Pasien. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional.

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh model komunikasi petugas kesehatan yang diterapkan pada Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur dalam upaya pemulihan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan baik secara bidang akademis maupun praktik. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si, Selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan Ketua Sidang
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si, selaku wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing akademik
8. Assc Prof Zikri Neni Iska, M.Psi selaku dosen pembimbing dan penguji 2 yang dengan sabar telah membimbing, serta memberikan arahan kepada penulis selama menulis skripsi ini.

9. Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos. ,M.Si selaku Pengaji 1 yang telah membimbing dan memberikan arahan untuk penulisan skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Sutopo Nugroho dan Ibu Neni Suhanah selaku papa dan mama yang selalu memberikan dukungan selama menulis skripsi ini.
11. Ucapan terimakasih kepada Bapak Renaldi selaku koordinator pekerja sosial medis, Dokter Zyga selaku Dokter, Ibu Novy Maulidta selaku Psikolog, Suster Pipit selaku Perawat unit rehabilitasi psikososial di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur yang mengizinkan, mendukung, memberikan pengalaman untuk melakukan penelitian ini hingga selesai.
12. Seluruh dosen FISIP khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan. Penulis mengucapkan terimakasih juga kepada staf sekretaris FISIP yang turut memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyusun skripsi.
13. Kepada teman-teman terdekat penulis Ari, Lena, Sekar, Aida, Annisya, Kharisma,Syindy, Rizqi, Etsa, Wahyu, Dimas, Reza,Topik, dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan yang selama pembuatan skripsi selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah, meneman dan menghibur.
14. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri sendiri yang tetap berjuang dikala sulit menyerang, berusaha mengendalikan pikiran agar tubuh tetap sehat, terimakasih telah berjuang sejauh ini, telah kuat dalam menghadapi berbagai keadaan dan terus bangkit walau sulit.

Dan untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas bantuannya dalam menyusun atau menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, dapat memberikan balasan untuk kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, September 2022



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI -----	i
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI -----	ii
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS -----	iii
ABSTRAK -----	iv
ABSTRACT -----	v
KATA PENGANTAR -----	vi
DAFTAR ISI -----	viii
DAFTAR GAMBAR-----	x
BAB I PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah -----	8
1.3 Rumusan Masalah -----	9
1.4 Tujuan Penelitian -----	9
1.5 Manfaat Penelitian -----	9
1.6 Sistematika Penulisan -----	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA -----	11
2.1 Penelitian Terdahulu -----	11
2.2 Kerangka Teori -----	16
2.2.1 Model Komunikasi -----	16
2.2.2 Proses Komunikasi -----	24
2.2.3 Fungsi Komunikasi -----	29
2.2.4 Hambatan Komunikasi-----	31
2.2.5 Pengertian Pasien Gangguan Jiwa-----	34
2.2.6 Masalah Psikologis -----	36
2.2.7 Komunikasi Terapeutik -----	38
2.3 Kerangka Pemikiran -----	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN -----	45
3.1 Pendekatan Penelitian-----	45
3.2 Sifat Penelitian-----	45
3.3 Penentuan Informan -----	47
3.4 Subjek dan Objek Penelitian -----	47
3.4.1 Subjek -----	47
3.4.2 Objek -----	48

3.5 Teknik Pengumpulan Data -----	48
3.5.1 Data Primer -----	48
3.5.3 Data Sekunder-----	51
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data-----	51
3.6.1 Reduksi Data -----	52
3.6.2 Penyajian Data dan Analisis Data-----	52
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian -----	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN -----	54
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Islam Klender -----	54
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	56
4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Komitmen Manajemen Rumah Sakit Jiwa Islam Klender -----	58
4.1.3 Tujuan, Kebijakan, dan Program di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	59
4.1.4 Fasilitas Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	61
4.1.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Islam Klender -----	62
4.1.6 Gambaran Umum Unit Rehabilitasi Psikososial Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	62
4.1.7 Struktur Unit Rehabilitasi Psikososial Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	66
4.1.8 Visi, Misi, dan Motto Rehabilitasi Psikososial Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	66
4.1.9 Tim Profesi di Unit Rehabilitasi Psikososial Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	67
4.1.10 Program dan Kegiatan yang dilakukan di Unit Rehabilitasi Psikososial Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	68
4.2 Model Komunikasi Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender dalam Upaya Pemulihan Pasien-----	69
4.2.1 Model Komunikasi Dokter di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender dalam Upaya Pemulihan Pasien-----	72
4.2.2 Model Komunikasi Psikolog di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender dalam Upaya Pemulihan Pasien -----	74
4.2.3 Model Komunikasi Pekerja Sosial Medis di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender dalam Upaya Pemulihan Pasien -----	76
4.2.4 Model Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender dalam Upaya Pemulihan Pasien -----	78
4.2.5 Alur Komunikasi dalam Pemulihan Pasien di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender-----	82
4.2.6 Hambatan komunikasi yang terjadi dalam Pemulihan Pasien di Rumah Sakit Jiwa Islam Klender -----	84

4.3 Hasil Observasi -----	86
4.4 Pembahasan -----	88
BAB V PENUTUP -----	91
5.1 Kesimpulan-----	91
5.2 Saran-----	91
5.2.1 Saran Teoritis-----	91
5.2.2 Saran Akademis-----	92
DAFTAR PUSTAKA -----	93
LAMPIRAN -----	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Depan Rumah Sakit Jiwa Islam Klender	5
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Wawancara dengan Key Informan Pak Dedi sebagai Pekerja Sosial Medis Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur	48
Gambar 3.2 Wawancara dengan Informan pertama Dokter Novy sebagai Psikolog Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur	49
Gambar 3.3 Wawancara dengan Informan kedua suster Pipit sebagai Perawat Rumah Sakit Jiwa Islam Klender Jakarta Timur	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Islam Klender	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Rehabilitasi Psikososial Rumah Sakit Jiwa Islam Klender	65