

**PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PASIEN
PERAWATAN GIGI DAN MULUT DI *OMNI LITE DENTAL* KLINIK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu (S1)
pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

**ANNISA PERMATASARI
NIM 22191007P**



**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

**PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PASIEN
PERAWATAN GIGI DAN MULUT DI OMNI LITE DENTAL KLINIK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu (S1)
pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

**ANNISA PERMATASARI
NIM 22191007P**



**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PASIEN
PERAWATAN GIGI DAN MULUT DI OMNI LITE DENTAL KLINIK**

ANNISA PERMATASARI

22191007P

SKRIPSI

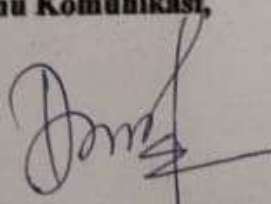
**Telah Diterima Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

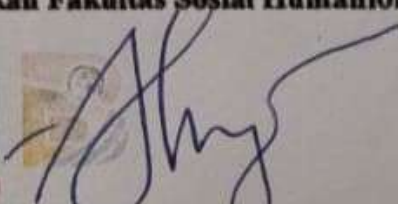
Menyetujui,

**Palembang, 17 Februari 2025
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,**

Dekan Fakultas Sosial Humaniora


**Dr. Desy Misnawati. S.Sos.M.I.Kom
NIDN. 0208127303**


**Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D
NIDN. 001200970607**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan pada Ujian
Seminar Hasil Riset pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial
Humaniora Universitas Bina Darma.**

Nama : ANNISA PERMATASARI
NIM : 22191007P
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial Humaniora
**Judul Riset : Pelayanan Komunikasi Terapeutik pada Pasien
Perawatan Gigi dan Mulut di Omni Lite Dental Klinik**

**Menyetujui,
Pembimbing**



**Dr. Desy Misnawati. S.Sos. M.I.Kom
NIDN. 0208127303**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**



**Dr. Desy Misnawati. S.Sos. M.I.Kom
NIDN. 0208127303**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR

**PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PASIEN PERAWATAN
GIGI DAN MULUT DI OMNI LITE DENTAL KLINIK**

Disusun Oleh:

**ANNISA PERMATASARI
22191007P**

Telah dipertahankan dihadapan panitia penguji Skripsi pada program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang pada 03 Maret 2025 guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan di nyatakan Lulus.

Panitia Penguji Karya Akhir

Pembimbing : Dr. Desy Misnawati. S.Sos.M.I.Kom

(.....)

Penguji 1 : Dr. Bastian Jabir

(.....)

**Penguji 2 : Siti Rahayu Pratami
Lexianingrum, M.I.Kom**

(.....)

Tanggal Sidang 03 Maret 2025

**Disahkan Oleh,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

Universitas Bina Darma

Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Desy Misnawati. S.Sos.M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Permatasari

NIM : 22191007P

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial Humaniora

Dengan ini menyatakan:

1. Penelitian Riset ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
2. Penelitian Riset ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Di dalam Penelitian Riset ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Penelitian Riset yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Annisa Permatasari

PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PASIEN PERAWATAN GIGI DAN MULUT DI OMNI LITE DENTAL KLINIK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi terapeutik pada pasien perawatan gigi dan mulut di Omni Lite Dental klinik. Pelayanan komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan perawatan kesehatan yang optimal, termasuk dalam bidang kedokteran gigi. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien dapat membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga medis di Omni Lite Dental Klinik dalam menangani pasien dengan permasalahan gigi dan mulut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap interaksi antara dokter gigi dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik di Omni Lite Dental Klinik dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu membangun hubungan kepercayaan, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan dukungan emosional kepada pasien. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi terapeutik meliputi empati tenaga medis, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta lingkungan klinik yang nyaman. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membantu mereka menjalani perawatan dengan lebih tenang dan percaya diri. Oleh karena itu, optimalisasi keterampilan komunikasi tenaga medis sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Pelayanan Kesehatan, Pasien, Gigi dan Mulut, Omni Lite Dental Klinik

THERAPEUTIC COMMUNICATION SERVICES FOR PATIENTS RECEIVING ORAL HEALTH CARE AT THE OMNI LITE DENTAL CLINIC

ABSTRACT

This study aims to determine therapeutic communication in dental and oral care patients at the Omni Lite Dental clinic. Therapeutic communication services, including dentistry, are important aspects of providing optimal health care. Effective communication between medical personnel and patients can help reduce anxiety, increase satisfaction, and strengthen patient confidence in the health services provided. This study aims to analyze the implementation of therapeutic communication carried out by medical personnel at Omni Lite Dental Clinic in handling patients with oral and dental problems. The research method used is a qualitative approach with in-depth interview techniques and direct observation of interactions between dentists and patients. The results showed that the application of therapeutic communication at Omni Lite Dental Clinic was carried out through several stages, namely building a relationship of trust, providing clear information, and providing emotional support to patients. Factors that influence the effectiveness of therapeutic communication include the empathy of medical personnel, the use of language that is easy to understand, and a comfortable clinic environment. These findings confirm that good therapeutic communication can increase patient satisfaction and help them undergo treatment with more peace of mind and confidence. Therefore, optimising the communication skills of healthcare professionals is crucial for improving the quality of oral health services.

Keywords: *Therapeutic communication, health services, patients, dental and oral, Omni Lite Dental Clinic*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“There are three secrets to happiness, namely patience, gratitude, and sincerity”

الدُّنْيَا سِجْنُ الْمُؤْمِنِ، وَجَنَّةُ الْكَافِرِ

“Dunia adalah penjara bagi orang yang beriman, dan surga bagi orang kafir.

(H.R. Muslim).

PERSEMBAHAN:

My beloved parents

My beloved brother and sister

My beloved lectures in Bina Darma University

My beloved friends

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis ingin menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT atas karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelayanan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Perawatan Gigi dan Mulut Di *Omni Lite Dental Klinik*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dalam laporan akhir ini. Kesalahan tersebut mungkin disebabkan oleh keterbatasan pengalaman, kemampuan, dan keahlian penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk perbaikan skripsi ini.

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan saran yang sangat membantu dari penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sunda Ariana, M.Pd, M.M selaku rektor Universitas Bina Darma.
2. Bapak Nuzsep Almigo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
3. Ibu Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

4. Ibu Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing penelitian yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
5. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi yang telah mengajar dan membantu penulis.
6. Tak lupa penulis sampaikan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua serta kakak dan adik saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama ini.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu memberikan kontribusi dan saran selama penulisan Skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Teoritis Penelitian.....	10
2.2.1 Teori Komunikasi Terapeutik.....	10
2.2.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik	12
2.2.3 Fungsi Komunikasi Terapeutik.....	13
2.2.4 Bentuk-bentuk Komunikasi Terapeutik.....	16
2.2.5 Tahapan Komunikasi Terapeutik.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.3.1 Definisi Komunikasi	20
2.3.2 Pengalaman Pasien.....	22
2.3.3 Konsep Komunikasi <i>Patient centered care</i> (PCC)	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27

3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	27
3.3	Partisipan Penelitian.....	29
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1	Reduksi Data.....	32
3.5.2	Penyajian Data.....	32
3.5.3	Penarikan Kesimpulan.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN		22
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	<i>Omni Lite Detal</i> Klinik.....	34
4.1.2	Deskripsi Informan Penelitian.....	37
4.1.3	Deskripsi Hasil Wawancara.....	40
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		22
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN.....		

DAFTAR GAMBAR

1	Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	26
2	Gambar 4.1 Logo Klinik Gigi Omni Lite	36
3	Gambar 4.2 Struktur Organisasi Klinik Gigi Omni Lite.....	37

