

PERAN DOKTER DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG EFEKTIF TERHADAP PASIEN DAN KELUARGANYA PADA RSUD DOK II KOTA JAYAPURA

Robinhot Sagala, S.E., M.Si

Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

ABSTRACT

This study aims to find out how the role of doctors in building effective interpersonal communication relationships with patients. This study uses qualitative research methods, data collection is done by means of in-depth interviews (in-depth interviews), field observations and documentation, so that it will be able to explore the role of doctors in building effective communication with patients. The results of this study explain that the role of doctors is very important in building effective communication with patients, including doctors acting as communicators, as communicants, building cooperation, problem solvers. When the doctor performs his role well, it will form effective interpersonal relationships with patients, such as more open patients (openness), then provide support (supportiveness), provide a positive attitude (positiveness).

Key Words : *Role, Interpersonal Communications, Effective Communications*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran dokter dalam membangun hubungan komunikasi interpersonal yang efektif dengan pasien. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara melalui wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi lapangan dan dokumentasi, sehingga akan mampu menggali peran dokter dalam membangun komunikasi efektif dengan pasien. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peran dokter sangat penting dalam membangun komunikasi efektif dengan pasien, antara lain dokter berperan sebagai komunikator, sebagai komunikan, membangun kerja sama, pemecah masalah. Ketika dokter menjalankan perannya dengan baik, maka akan terbentuk hubungan interpersonal yang efektif dengan pasien, seperti pasien lebih terbuka (*openness*), kemudian memberikan dukungan

(*supportiveness*), memberikan sikap positif (*positiveness*).

Kata Kunci : Peran, Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Efektif.

PENDAHULUAN

Pola interaksi dokter dengan pasien mengalami pergeseran dari masa ke masa. Terdapat suatu pergeseran paradigma, dimana dokter tidak dianggap lagi sebagai dewa atau orang hebat, tetapi telah menjadi figure manusia biasa. Hubungan dokter dengan pasien pada masa lalu menganut pola paternalistic, sekarang berubah menjadi hubungan yang bersifat kontraktual. Kondisi saat ini telah menempatkan dokter dalam peran sebagai pelaku ekonomi yang menyediakan layanan jasa. Sehingga, bila jasa yang diberikan oleh dokter tidak memuaskan pasien, maka pasien berhak untuk menyampaikan keluhan bahkan sampai tuntutan hukum ke pengadilan. Maraknya tuntutan malpraktek di masyarakat adalah cerminan dari suatu kondisi komunikasi yang kurang berjalan baik antara masyarakat dengan profesi kesehatan, lebih spesifik lagi hubungan antara pasien dengan dokter. Sebagian pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter, dikarenakan dokter kurang mendengarkan keluhan pasien, dokter tidak memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada pasien, dokter kurang ramah terhadap pasien dan dokter yang terburu-buru ketika pasien datang untuk berkonsultasi.

Kasus yang terbaru di RSUD DOK II Jayapura adalah terjadinya indikasi kelalaian tindakan medis yang dilakukan oleh oknum dokter dan perawat di RSUD Dok II Jayapura, dimana pasien datang dengan keluhan sesak napas yang dirujuk oleh dokter spesialis jantung ke RSUD Dok II untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Kemudian oknum dokter dan perawat melakukan tindakan medis dengan menyuntikkan obat Penisilin melalui infus/intravena, sehingga mengakibatkan pasien pusing, kejang-kejang, menggigit lidahnya, kemudian pasien tersebut meninggal dunia. Menurut catatan dokter spesialis jantung, pemberian obat tersebut, seharusnya dilakukan dengan cara menyuntik secara *Intramuscular* (IM), artinya pemberian obat/cairan secara langsung ke dalam otot (*Musculus*).

Komunikasi efektif antara dokter dengan pasien serta petugas medis lainnya merupakan salah satu kompetensi yang mutlak harus dikuasai oleh seorang dokter dan petugas medis lainnya, karena akan berdampak dalam menentukan keberhasilan dokter dalam melakukan anamnesis,

yaitu mendapatkan informasi tentang penyakit yang diderita dan informasi lainnya yang berkaitan, sehingga dapat mengarahkan diagnosis penyakit pasien, serta tindakan medis yang akan dilakukan oleh dokter. Peran dokter dalam membangun komunikasi yang efektif sangat penting untuk memberikan informasi atau instruksi secara jelas kepada pasien dan petugas medis lainnya. Sebagai komunikator kesehatan, dokter harus bisa membangun komunikasi interpersonal yang baik dengan para pasiennya, petugas kesehatan lainnya. Dengan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui peran dokter dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif terhadap pasien dan keluarganya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Peran

Sebuah Peran merupakan aspek yang sangat dinamis dalam kedudukannya terhadap sesuatu. Apabila seseorang telah melaksanakan hak serta kewajibannya sesuai dengan jabatannya, maka ia telah menjalankan perannya (Soeharto, 2002). Teori peran (*Role Theory*) merupakan perpaduan teori, orientasi, maupun disiplin ilmu, selain dari Ilmu Psikologi, teori peran bermula dari Sosiologi dan Antropologi (Sarwono, 2002). Dalam kegiatan ilmu tersebut istilah "peran" diambil dari dunia teater. Dalam dunia teater seorang aktor harus memainkan perannya sebagai tokoh tertentu sesuai dengan peran yang dimainkan. Dari sudut pandang inilah disusun teori peran.

Menurut Biddle dan Thomas (1966) teori peran terbagi menjadi empat golongan yaitu menyangkut :

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
- b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
- c. Kedudukan orang-orang dalam berperilaku
- d. Kaitan antara orang dan perilaku

2. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara *verbal* maupun *non-verbal*. (Wiryanto, 2004). Menurut Devito (2011: 252), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan

dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Sedangkan menurut Effendy (2003:15) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang dengan cara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non-verbal.

Menurut Suranto, (2011:19) tujuan komunikasi interpersonal adalah; a). Menyampaikan informasi kepada orang lain; b). Menumbuhkan rasa simpati; c). Melakukan kerjasama; d). Membangkitkan Motivasi. Berikut ini merupakan ciri-ciri komunikasi interpersonal yang efektif menurut Devito, (2011 : 286);

- a. Keterbukaan (*Openess*), yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi. Komunikasi harus terbuka antara kedua belah pihak. Komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi.
- b. Empati (*Empathy*), Kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu dari sudut pandang orang lain.
- c. Dukungan (*Supportiveness*), yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.
- d. Rasa positif (*Positiveness*), seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
- e. Kesetaraan atau kesamaan (*Equality*), Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara, yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

3. Pengertian Komunikasi

Menurut Onong Uchjana (2015:5), Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain atau penerima pesan (komunikan) untuk memberi tau, merubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. Yang terpenting dalam sebuah komunikasi adalah, bagaimana caranya agar pesan ataupun informasi yang disampaikan oleh pemberi pesan dapat menimbulkan dampak atau efek kepada si penerima pesan.

Menurut Onong Uchjana (2015:6), Komunikasi dikatakan lengkap, apabila mengandung unsur-unsur ataupun komponen yang terdiri dari:

- a. Komunikator : Orang yang menyampaikan pesan atau informasi.
- b. Pesan : Pernyataan yang didukung oleh lambing.
- c. Komunikan : Orang yang menerima pesan atau informasi.
- d. Media : Sarana atau saluran yang mendukung pesan.
- e. Efek : Dampak sebagai pengaruh dari pesan atau informasi.

Tujuan Komunikasi :

Menurut Effendy (2015:6) dalam berkomunikasi ada beberapa tujuan yang hendak dicapai, antara lain :

- a) Perubahan Sikap
- b) Perubahan Pendapat/opini/pandangan
- c) Perubahan Perilaku
- d) Perubahan Sosial

Komunikasi Efektif dalam Hubungan Dokter-Pasien

Peran komunikasi interpersonal yang baik, akan mampu meningkatkan komunikasi yang efektif. Tujuan dari komunikasi efektif antara dokter dan pasiennya adalah untuk mengarahkan proses penggalan riwayat penyakit lebih akurat untuk dokter, lebih memberikan dukungan pada pasien, dengan demikian lebih efektif dan efisien bagi keduanya (Kurtz, 1998).

Komunikasi efektif adalah pertukaran informasi, ide, perasaan yang dapat menghasilkan perubahan sikap, sehingga terjalin sebuah hubungan yang baik antara pemberi pesan atau informasi kepada sipenerima informasi. Efektifitas dari suatu proses komunikasi dapat dilihat informasi yang diberikan si pemberi pesan dan yang menerima pesan itu sesuai, sehingga mampu merubah pengetahuan, sikap bahkan perilaku si penerima pesan sesuai dengan harapan komunikator.

Tujuan utama dari komunikasi efektif antara dokter dengan pasien adalah untuk melakukan proses penggalan riwayat penyakit yang lebih akurat oleh dokter, memberikan dukungan kepada pasien secara efektif dan efisien (Kurtz, 1998:) Menurut Konsil Dokter Indonesia (2006) manfaat dari terbangunnya komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien adalah :

- a) Meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan medis dari dokter atau institusi pelayanan medis.

- b) Meningkatkan rasa kepercayaan dari pasien kepada dokter yang menangani pasien.
- c) Meningkatkan keberhasilan diagnosis terapi dan tindakan medis.
- d) Meningkatkan kepercayaan diri dan ketegaran pada pasien dalam menghadapi penyakitnya.

METODOLOGI

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha untuk menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan fakta di lapangan. Peneliti mendatangi langsung, kemudian melakukan wawancara, meneliti kata-kata dari sudut responden. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling method* untuk pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan informan dianggap paling tahu tentang apa yang penulis harapkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang sedang diteliti (Sugiyono; 2005:54)

2. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis fokus peneliti adalah komunikasi yang terjadi antara dokter dengan pasien di poliklinik/raung praktik dokter di RSUD Dok II Jayapura, bukan dalam keadaan gawat darurat (*emergency*).

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Interview (Wawancara)

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung melalui tatap muka terhadap informan. Informasi yang lebih luas dapat diperoleh, diinterpretasikan serta pembicaraan informan dapat meningkatkan intensitas kepercayaan informan terhadap peneliti.

b. Observation (Observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap objek penelitian.

c. Documentation (Dokumentasi)

Dokumentasi sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk

meramalkan (Moleong,2005:217). Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan.

d. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan secara deskriptif kualitatif. Yang dimaksud dengan deskriptif kualitatif menurut Bodgan dan Taylor dalam Lexy J. Moelong adalah suatu metode yang digunakan dalam menganalisis data dengan mendeskripsikan data melalui bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang beserta perilaku yang diamati, sehingga dalam penelitian deskriptif kualitatif peneliti menggambarkan realitas yang sebenarnya, sesuai dengan fenomena yang ada secara lengkap, tuntas, detail.

Penulis juga menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2007), yaitu dilakukan melalui beberapa tahapan :

a) *Collecting Data* (Pengumpulan Data)

Peneliti mengumpulkan data dilapangan melalui wawancara mendalam, melakukan observasi, serta dokumentasi.

b) *Data Reduction* (Pemilihan Data)

Semua data yang terkumpul kemudian dipilih antara yang relevan dan yang tidak relevan dalam penelitian.

c) *Data Display* (Penampilan Data)

Data disajikan dalam bentuk laporan secara sistematis, berupa table atau grafik agar mudah dibaca serta dipahami.

d) *Conclusion* (Menarik Kesimpulan)

Setelah data dikumpulkan, disortir, kemudian ditampilkan, langkah yang terakhir adalah menarik kesimpulan untuk memperoleh hasil akhir dari penelitian yang dilakukan.

e. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di RSUD DOK II Kota Jayapura, dengan informannya adalah dokter umum serta dokter spesialis dan juga pasien yang berobat di poliklinik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dokter dikatakan profesional ditunjukkan ketika mereka mampu melaksanakan tugasnya sesuai peran dan fungsinya serta mampu berinteraksi dengan berbagai macam tipe pasien dan

mampu membangun kerjasama yang baik dengan teman sejawat dan tenaga kesehatan lainnya. Didalam proses komunikasi antara dokter dengan pasien, sikap professional seorang dokter sangat penting untuk membangun rasa nyaman, aman terhadap pasien. Sikap professional ini harus dibangun sejak pasien datang berkonsultasi, selama proses konsultasi dan di akhir konsultasi dengan pasien.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dokter dengan pasien diruang praktek merupakan pembicaraan secara pribadi, dimana pasien memerlukan pertolongan dokter untuk melakukan pemeriksaan kepada pasien terkait permasalahan kesehatan pasien. Untuk dapat mengatasi permasalahan pasien, dokter harus menggali keterangan dari pasien secara lengkap sebelum melakukan pemeriksaan fisik.

Peran dokter dalam membangun komunikasi yang efektif dengan pasien sangat penting, agar terjadi hubungan atau interaksi simbiosis mutualisme, dimana pasien mendapatkan kesembuhan dengan penyakit yang dideritanya dan dokter melaksanakan tugasnya sebagai komunikator kesehatan yang efektif. Untuk mencapai tujuan tersebut, ada tahapan-tahapan yang bisa dilakukan oleh dokter dalam membangun komunikasi yang efektif dengan pasien, diantaranya :

a) Sebagai komunikator kesehatan

Dokter harus mampu menjadi komunikator yang handal dalam menyampaikan informasi kepada pasien, baik dalam bentuk verbal maupun non-verbal, sehingga terbangun komunikasi yang efektif.

b) Sebagai komunikan

Dokter tidak hanya mampu menjadi komunikator, akan tetapi juga harus menjadi komunikan, yaitu pendengar yang baik terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien kepada dokter.

c) Membangkitkan Motivasi

Dokter juga harus mampu membangkitkan motivasi pasien, agar sikap dan perilakunya bisa berubah menjadi lebih baik. Ini merupakan tantangan untuk dokter dalam menghadapi pasien yang sulit diajak untuk berperilaku hidup sehat.

d) Membangun kerjasama dengan pasien

Dokter juga harus membangun kerjasama dengan pasien dan keluarganya dengan melibatkan pasien dalam rencana tindakan medis selanjutnya atau dalam pengambilan keputusan.

e) Sebagai pemecah masalah /Problem Solving

Pasien datang berobat ke dokter dengan tujuan mendapatkan kesembuhan terhadap penyakit yang dialaminya, jadi tugas seorang dokter adalah memberikan solusi kepada pasien terhadap penyakit pasien.

1. Dokter sebagai komunikator kesehatan

Tujuan utama dalam komunikasi adalah bagaimana caranya, supaya pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator dapat menimbulkan dampak, atau efek terhadap komunikan.

Menurut dr. Samuel Bandaso,SPd yang bertugas di RSUD Dok II Jayapura, bahwa seorang dokter harus mampu menyampaikan informasi secara lengkap dan mudah dimengerti oleh pasien dan keluarganya.

"Dalam berkomunikasi dengan pasien, harus menggunakan bahasa yang sederhana, yang mudah dipahami oleh pasien serta disesuaikan dengan tingkat pendidikan pasien tersebut. Tujuannya adalah agar mendapatkan informasi sebanyak banyaknya yang akan digunakan dalam melakukan diagnosis riwayat penyakit pasien, sehingga terapi bisa diberikan secara tepat kepada pasien"

Sedangkan menurut dr. Jack Udam yang bekerja di RSUD Dok II Jayapura dan juga R.S Bayangkara Jayapura, bahwa seorang dokter harus menjadi komunikator yang handal dalam menghadapi berbagai karakter pasien.

"Dokter harus mampu dalam menghadapi karakteristik pasien yang beraneka ragam. Sebagai seorang komunikator kesehatan, dokter harus bisa menyampaikan informasi kepada pasien secara jelas dan muah dimengerti oleh pasien dan keluarganya, bila pasien didampingi oleh keluarga, dokter juga harus mampu memahami bahasa non-verbal yang diberikan oleh pasien"

Lebih lanjut dr. Ken Indra menjelaskan bahwa seorang dokter ketika memberikan informasi, atau menggali informasi dari pasien harus membangun rasa aman dan nyaman.

"Dokter harus menyapa pasien dengan ramah, memperkenalkan diri dan memberikan senyuman, karena saya percaya senyuman adalah obat pertama untuk pasien, ketika kita menyambut pasien dengan ramah dan senyuman akan membangun keterbukaan dengan pasien, sehingga pasien merasa aman dan nyaman menceritakan keluhannya kepada kita"

2. Dokter sebagai komunikan

Seorang dokter tidak hanya sebagai komunikator, akan tetapi juga dokter menjadi komunikan, ketika pasien menceritakan keluhannya kepada dokter.

Sedangkan menurut dr. Jack Udam yang bertugas di RSUD Dok II Jayapura dan juga R.S Bayangkara Jayapura, komunikasi efektif bisa dilakukan dengan adanya rasa saling percaya antara pasien dengan dokter.

"Dokter harus bisa menjadi pendengar yang aktif terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien, dokter membiarkan pasien untuk menceritakan keluhan yang dirasakan tanpa memotong cerita sipasien, agar pasien merasa nyaman dan mau menceritakan keluhannya"

Lebih lanjut dr. Jacky Hartanto Tangadi menjelaskan bahwa harus membangun hubungan empati dengan pasien dengan cara menjadi pendengar yang baik.

"Dokter harus mempunyai sikap empati terhadap pasien, ketika pasien menceritakan penyakit yang dideritanya. Ketika pasien tertutup, seorang dokter harus mampu membuat pasien tersebut lebih aktif dan terbuka untuk menceritakan keluhannya"

Sedangkan dr. Samuel Bandaso,SP.d menjelaskan bahwa ketika dokter menjadi pendengar, maka dokter harus mampu menangkap keluhan dari pasien tersebut.

"Komunikasi yang efektif itu adalah komunikasi dua arah, dimana ketika giliran pasien yang bercerita, dokter harus mampu mendengarkan dengan aktif setiap keluhan yang disampaikan, kemudian kita bisa bertanya, apabila informasi yang masih kurang. Usahakan pasien merasa nyaman, ketika pasien sudah nyaman dengan kita, dia akan menceritakan keluhannya secara jelas dan lengkap"

3. Membangkitkan Motivasi Pasien

Peran dokter dalam membangkitkan motivasi pasien sangat diperlukan, terutama terhadap pasien yang penyakitnya membutuhkan pengobatan yang lama.

Menurut dr. Samuel Bandaso,SP.d menjelaskan bahwa dokter harus bisa memotivasi pasien yang mengalami stress akibat penyakitnya.

"Ketika pasien mengalami penyakit yang serius, kadang mereka bersedih, tidak jarang menangis ketika tau hasil dari pemeriksaan lab. Seorang dokter dituntut mampu memotivasi dan memberikan semangat kepada pasien tersebut"

Sedangkan menurut dr. Jack Udam bahwa memotivasi pasien itu adalah yang paling sulit, tapi seorang dokter harus bisa memotivasi pasiennya.

"Kadang ada pasien yang didiagnosa dengan penyakit serius, seperti TBC dan HIV. Pasien tersebut mengalami depresi, bahkan ingin mengakhiri hidupnya. Disinilah tugas seorang dokter mampu memotivasi dan memberikan solusi, bukan dengan menakut nakuti pasien tersebut, atau malah mencelanya. Kita harus bisa menempatkan diri kita dipihak pasien dan keluarganya, dan mencari solusi yang terbaik untuk kesembuhan pasien tersebut"

4. Membangun Kerjasama

Ketika dokter akan melakukan tindakan medis, dokter juga mempunyai peran penting, yaitu membangun kerjasama dengan pasien, keluarga dan petugas medis lainnya dalam menangani pasien.

Menurut dr. Ken Indra, bahwa kerjasama mutlak diperlukan, agar pasien dan keluarganya merasa dilibatkan dan juga diberikan beberapa pilihan kepada pasien.

"Dokter dan pasien harus searah, saling membutuhkan, bukan hubungan antara atasan dengan bawahan, tetapi hubungan yang saling melengkapi. Dokter harus melibatkan pasien dan keluarganya ketika akan melakukan tindakan medis yang akan dilakukan yang bertujuan untuk kesembuhan pasien"

Sedangkan dr. Jack Udam menjelaskan bahwa kerjasama dibutuhkan dengan pasien, petugas medis lainnya, karena dalam penyembuhan dibutuhkan kerjasama dari pasien dan keluarganya, petugas medis lainnya seperti perawat dan petugas farmasi.

"Dalam tahap penyembuhan, dibutuhkan dukungan dan kerjasama semua pihak, seperti pasien, keluarga pasien, perawat yang melakukan perawatan bila harus di rawat di rumah sakit, petugas farmasi dalam menyediakan obat untuk pasien. Jadi kerjasama yang baik akan mempercepat dalam penyembuhan pasien"

5. Dokter sebagai pemecah masalah (*Problem Solving*)

Dokter berperan sebagai solusi atau pemecah masalah bagi pasien dalam mengobati keluhan, penyakit yang dirasakan oleh pasien yang datang berkonsultasi atau berobat kepada dokter.

dr. Samuel Bandaso, SP.d menjelaskan bahwa dokter merupakan solusi bagi pasien, ketika pasien datang berobat kepada dokter.

"Ketika pasien datang berobat ke dokter, tujuannya adalah pasien ingin sembuh dari sakit yang dideritanya, atau ingin mendapatkan solusi yang tepat bagi permasalahan kesehatannya. Seorang dokter harus mampu melakukan diagnosis penyakit pasien secara tepat. Agar diagnosis yang dilakukan tepat, maka dokter harus menggali informasi dengan jelas dari pasien, atau keluarga yang mendampingi yang bertujuan untuk melakukan diagnosa dan tindakan medis yang akan dilakukan selanjutnya"

Lebih lanjut dr. Jacky Hartanto Tungadi menjelaskan bahwa pasien harus menceritakan keluhannya secara terbuka kepada dokter, agar terapi yang diberikan cocok.

"Pasien harus terbuka dengan pasien, caranya dokter harus menceritakan bahwa apa yang menjadi keluhannya dan hasil pemeriksaan merupakan bersifat rahasia, hanya dokter dan pasien yang tau, kemudian setelah pasien merasa nyaman dokter mulai menggali informasi secara lengkap dari pasien yang bertujuan untuk menguatkan diagnosis dan penanganan medis selanjutnya, semuanya itu dilakukan adalah untuk kesembuhan pasien dan kepuasan pasien dalam berobat kepada dokter yang menanganinya"

KESIMPULAN

Seorang dokter dalam menjalankan tugasnya melayani pasien berperan sebagai komunikator kesehatan, yaitu memberikan informasi serta melakukan edukasi kesehatan kepada pasiennya. Kemudian peran dokter selanjutnya adalah selain menjadi komunikator, dokter juga harus bisa menjadi pendengar yang baik (komunikatif), karena pasien juga ingin didengar, bukan hanya mendengarkan. Kemudian peran selanjutnya adalah dokter harus mampu memberikan motivasi kepada pasien, karena pasien datang dengan berbagai permasalahan penyakit yang membutuhkan tindakan dan pertolongan dokter. Dokter juga harus bisa membangun kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarganya dalam penanganan selanjutnya atau tindakan medis selanjutnya dengan melibatkan pasien dan keluarganya. Peran selanjutnya adalah dokter berperan sebagai pemecah masalah, dimana pasien datang dengan berbagai masalah kesehatan, disinilah dokter melakukan perannya, yaitu mampu memecahkan permasalahan penyakit yang dialami pasiennya dengan mengambil tindakan medis yang tepat.

SARAN

Dalam proses komunikasi dokter-pasien, komunikasi interpersonal yang efektif penting untuk membangun rasa nyaman, aman, dan rasa percaya pasien kepada dokter. Dokter harus membangun komunikasi dua arah, kemudian dokter harus mendorong sikap mendengarkan dengan aktif serta berempati, agar agar pasien mau mengemukakan pikiran serta perasaannya. Pesan atau informasi yang harus harus dapat dipahami oleh pasien (komunikatif). Berikan penjelasan mengenai hal yang menjadi perhatian atau yang ingin diketahui oleh pasien, serta hal yang akan dijalani supaya pasien tidak terjebak oleh pemikirannya sendiri. Ingatkan kembali pasien untuk informasi yang penting, supaya pasien tidak lupa.

REFERENSI

- Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bhakti
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang : Kharisma Publishing Group

- Kurtz, S., Silverman, J. & Drapper, J. 1998. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxon: Radcliffe Medical Press.
- Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. *Komunikasi Efektif Dokter Pasien*. Jakarta: KKI.
- Miles dan Huberman. 2007. *Analisis data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sarwono, Wirawan. 2015. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta : Rajawali Press
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Suhardono. 1994. *Teori Peran (Konsep dan Implikasinya*. Jakarta : PT. Gramedia
- Suranto AW.2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Gramedia Widiasarana