

## STRATEGI KOMUNIKASI KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN ETIS UNTUK BERAGAM KEPERIBADIAN PASIEN DALAM PRAKTIK KLINIS

Riswandy Wasir<sup>1</sup>, Pahhad Abdullah<sup>2</sup>, Siti Aisyah<sup>3</sup>, Aditya Ibnu Gunawan<sup>4</sup>, Fanny Fadlilah<sup>5</sup>, Amanda Safitri<sup>6</sup>

[riswandywasir@upnvj.ac.id](mailto:riswandywasir@upnvj.ac.id)<sup>1</sup>, [2310713070@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310713070@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2310713022@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310713022@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>3</sup>, [2310713107@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310713107@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>4</sup>,  
[2310713019@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310713019@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>5</sup>, [2310713016@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310713016@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>6</sup>

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

### ABSTRAK

Artikel ini menyajikan tinjauan literatur tentang menyesuaikan strategi komunikasi dengan pendekatan etis untuk beragam kepribadian pasien dalam praktik klinis. Dalam praktik klinis, komunikasi kesehatan yang efektif sangat penting untuk memastikan pemahaman dan keterlibatan pasien untuk mencapai suatu kepuasan dalam proses perawatan yang optimal. Namun, keberagaman kepribadian pasien dapat mempengaruhi cara mereka menerima dan memproses informasi kesehatan sehingga dapat menuntut tenaga medis untuk menyesuaikan strategi komunikasi mereka dengan pendekatan etis yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menyesuaikan strategi komunikasi kesehatan dengan pendekatan etis yang mempertimbangkan perbedaan kepribadian pasien. Dengan menggunakan metode desain studi literature review, dengan tujuan untuk mengeksplorasi bagaimana tenaga medis dapat mengadaptasi strategi komunikasi kesehatan dengan mempertimbangkan karakteristik kepribadian pasien, serta implikasi etis yang muncul dari interaksi tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam tentang kepribadian pasien memungkinkan tenaga medis untuk mempertimbangkan kepribadian pasien seperti, keterbukaan, empati, dan kejelasan, dapat meningkatkan hubungan terapeutik dan kepuasan pasien. Selain itu, penerapan prinsip etika dalam komunikasi, seperti menghormati otonomi pasien dan menjaga kerahasiaan informasi, menjadi kunci dalam membangun kepercayaan. Artikel ini menyimpulkan bahwa penyesuaian strategi komunikasi kesehatan yang berlandaskan pendekatan etis tidak hanya meningkatkan efektivitas interaksi, tetapi juga mendukung kesejahteraan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi yang adaptif dan etis sangat krusial bagi tenaga medis, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan memenuhi kebutuhan beragam kepribadian pasien dalam praktik klinis.

**Kata Kunci:** Komunikasi Kesehatan, Pendekatan Etis, Kepribadian Pasien, Praktik Klinis.

### ABSTRACT

*This article presents a literature review on tailoring communication strategies with ethical approaches for diverse patient personalities in clinical practice. In clinical practice, effective health communication is essential to ensure patient understanding and engagement to achieve satisfaction in the optimal care process. However, patients' diverse personalities may affect the way they receive and process health information, which may require medical personnel to adapt their communication strategies with appropriate ethical approaches. This study aims to tailor health communication strategies with an ethical approach that considers patients' personality differences. Using a literature review study design method, it aims to explore how medical personnel can adapt health communication strategies by considering patients' personality characteristics, as well as the ethical implications that arise from such interactions. The results show that a deep understanding of the patient's personality allows medical personnel to consider the patient's personality such as, openness, empathy, and clarity, which can improve the therapeutic relationship and patient satisfaction. In addition, the application of ethical principles in communication, such as respecting patient autonomy and maintaining confidentiality of information, is key in building trust. This article*

*concludes that customizing health communication strategies based on an ethical approach not only improves the effectiveness of interactions, but also supports patients' overall well-being. Thus, training that focuses on developing adaptive and ethical communication skills is crucial for medical personnel, so that they can provide quality healthcare by meeting the needs of diverse patient personalities in clinical practice.*

**Keywords:** *Health Communication, Ethical Approach, Patient Personality, Clinical Practice.*

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan bermasyarakat, interaksi, terutama dalam memberikan informasi kesehatan, sangat penting. Tindakan tenaga kesehatan dalam hal ini merupakan contoh komunikasi kesehatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Komunikasi kesehatan yang efektif, khususnya antara dokter dan pasien, adalah komponen krusial dalam praktik klinis dan memiliki karakteristik interpersonal yang kompleks (Larasati, 2019). Seorang dokter harus bisa berkomunikasi dengan baik agar hubungan dengan pasiennya harmonis, meningkatkan kepercayaan, dan memfasilitasi pertukaran informasi yang jujur. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien, mempercepat penyembuhan, dan memberikan dukungan emosional yang dibutuhkan pasien (Situmeang, 2018). Oleh karena itu, tenaga medis harus memiliki empati terhadap kondisi pasien dan keluarga, serta menjaga hubungan baik antara dokter, perawat, dan pasien untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Roganda dkk, 2015).

Memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien berarti menghormati bahwa pasien mempunyai kepribadian. Kepribadian ini mempengaruhi keterlibatan dalam perawatan pencegahan, kepatuhan terhadap pengobatan, kesediaan untuk menjalani operasi, keandalan tindak lanjut, dan hasil klinis. Beradaptasi dengan kepribadian yang berbeda merupakan keterampilan penting bagi seorang dokter praktik (Schiffer dkk, 2007; Hsin-Bang, dkk 2019). Namun, literatur medis umum masih relatif tidak menyebutkan kisaran kepribadian normal, kecuali klaim kuno seperti kepribadian pasien sehubungan dengan migrain atau sakit maag (Michel, 1968). Sebaliknya, pendekatan penilaian kepribadian yang tidak terstruktur dapat menghasilkan label satu dimensi yang tidak perlu (misalnya, "bagus" atau "sulit") yang mendorong wawasan yang bias tentang temperamen pasien dan dapat membahayakan potensi perawatan medis (Osler 1892).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan di Indonesia menggarisbawahi pentingnya pendekatan komunikasi yang responsif dan beretika dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam menghadapi keberagaman kepribadian pasien. UU tersebut secara khusus mengatur hak, kewajiban, dan tanggung jawab tenaga kesehatan dan pasien, memberikan perlindungan hukum bagi keduanya serta mendukung untuk praktik tenaga kesehatan. Sebelumnya Indonesia sudah mempunyai undang-undang yang mengatur tentang kesehatan yaitu Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, namun dengan seiring berkembangnya informasi dan teknologi membuat aturan-aturan yang lama perlu dicabut dan merevisi undang-undang tersebut (M. Marzuki, 2017; P. M. Marzuki & Sh, 2020).

Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan dari setiap penerima pelayanan kesehatan, dengan demikian semua petugas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, 2019). Kepuasan pasien dapat diukur menggunakan instrumen penilaian yang valid dan terpercaya guna menilai kualitas perawatan mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi perawatan, menentukan prioritas dan perubahan pelayanan berdasarkan penilaian pasien (Karaca & Durna, 2019). Ada tiga instrumen penilaian kepuasan pasien dalam bentuk kuesioner yaitu, Service Quality (SERVQUAL), Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) dan Patient Perception of Hospital

Experience with Nursing (PPHEN). Instrumen SERVQUAL merupakan instrumen yang paling sering digunakan di Indonesia dalam penelitian untuk menilai kepuasan pasien (Badrin, Rachmawaty & Kadar, 2019). Instrumen SERVQUAL mencakup lima dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan jaminan (assurance) (Sesrianty, Machmud, & Yeni, 2019).

Tenaga kesehatan merupakan komponen utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan memiliki peran yang krusial karena berkaitan langsung dengan mutu pelayanan kesehatan (Kholili, 2011). Etika menjadi salah satu dasar penting bagi tenaga kesehatan dalam menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak selama menjalankan tugasnya (Anwar et al., 2022). Hubungan yang baik dan harmonis di antara sesama tenaga kesehatan dapat mendukung tercapainya tujuan bersama, yaitu pemulihan pasien dan peningkatan kepuasan mereka. Selain itu, interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien memainkan peran signifikan dalam menciptakan rasa kebersamaan dan kekeluargaan selama proses pelayanan kesehatan berlangsung.

Etika kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam dunia medis dan layanan kesehatan, karena berfungsi untuk menyeimbangkan antara kualitas pelayanan yang optimal dengan perlindungan hak dan kepentingan pasien. Secara moral, penerapan etika kesehatan berkontribusi dalam membangun lingkungan yang mendukung terciptanya kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan (Komada et al., 2023). Salah satu dasar etika kesehatan adalah teori deontologi, yang termasuk dalam teori etika normatif dan menekankan pentingnya menjalankan kewajiban moral secara mutlak. Deontologi menitikberatkan pada pelaksanaan tindakan yang benar tanpa mempertimbangkan konsekuensinya. Pendekatan ini relevan dalam etika kesehatan, di mana pengambilan keputusan etis sering kali harus berlandaskan prinsip-prinsip moral yang menjunjung nilai-nilai seperti keadilan, otonomi pasien, serta penghormatan terhadap hak asasi manusia (Smith et al., 2023).

Etika kesehatan juga menonjolkan pentingnya konsep otonomi pasien, sebagaimana dijelaskan dalam teori etika otonomi. Konsep ini mengakui bahwa pasien adalah individu yang memiliki kompetensi dan hak untuk menentukan keputusan terkait perawatan kesehatannya sendiri. Teori ini menegaskan bahwa menghormati dan mendukung otonomi pasien merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prinsip etika (Krubiner et al., 2023). Selain itu, pendekatan utilitarianisme juga memiliki relevansi dalam etika kesehatan. Teori yang dikembangkan oleh Jeremy Bentham dan John Stuart Mill ini berfokus pada upaya mencapai kebahagiaan terbesar bagi sebanyak mungkin orang. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini mengacu pada pengambilan keputusan yang memberikan manfaat maksimal bagi jumlah pasien yang terbanyak (Jose et al., 2023).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain studi literatur, di mana data dikumpulkan melalui penelusuran komprehensif terhadap berbagai literatur menggunakan kata kunci spesifik dalam bahasa Indonesia, dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik penelitian. (“Komunikasi Kesehatan”, “Pendekatan Etis”, “Kepribadian Pasien”, “Praktik Klinis”) maupun dalam bahasa Inggris (“Health Communication”, “Ethical Approach”, “Patient Personality”, “Clinical Practice”). Penelitian ini mengacu pada artikel ilmiah yang diperoleh dari basis data Google Scholar dan PubMed, dengan fokus pada publikasi terbaru antara tahun 2019 hingga 2024. Setelah dilakukan penyaringan, ditemukan lima artikel yang paling relevan dengan topik penelitian dan akan digunakan sebagai acuan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Literature Review

Peneliti	Judul	Tahun Studi	Metode	Hasil Penelitian
Ilona Vicenovie Oisina Situmeang, Ivonne Ruth Situmeang	Komunikasi Dokter Yang Berpusat Pada Pasien Di Masa Pandemi	2021	Paradigma konstruktivitas	Hasil penelitian menyoroti pentingnya hubungan yang baik dan terbuka antara dokter dan pasien, terutama dalam konteks pandemi. Komunikasi yang berpusat pada pasien, yang mencakup mendengarkan secara aktif, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan dukungan motivasi, menjadi kunci dalam membangun hubungan yang saling percaya. Pendekatan komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik individu pasien, serta penerapan etika dalam komunikasi, dianggap krusial untuk meningkatkan kesejahteraan pasien dan mencapai hasil pengobatan yang optimal.
Donald A, Umberin Najeeb, dan Edward E. Etchells	Memahami Kepribadian Pasien dalam Perawatan Medis: Five-Factor Model	2021	Penerapan taksonomi OCEAN (Openness, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness, Neuroticism).	Hasil penelitian dalam jurnal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman kepribadian pasien melalui taksonomi OCEAN dapat meningkatkan interaksi klinis dan hasil perawatan. Namun, penilaian kepribadian bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh bias, sehingga intuisi klinis harus digunakan dengan hati-hati. Penelitian ini juga menekankan perlunya pelatihan dalam penilaian kepribadian dan merekomendasikan konsultasi dengan profesional lain jika kepribadian pasien

				menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan klinis.
Syamsul Bachri dan Nurnaeni	Etika dan Hukum Kesehatan	2021	Penelitian kepustakaan menggunakan buku, referensi, dan media online serta cetak.	Hasil penelitian menyoroti pentingnya etika dan hukum kesehatan dalam mengatur hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Prinsip-prinsip etika yang diuraikan meliputi otonomi pasien yang menghargai hak pasien dalam pengambilan keputusan, Benefisiensi yaitu mendahulukan tindakan demi kebaikan pasien, Non-maleficence yang melarang tindakan yang dapat membahayakan pasien dan Justice yang menekankan distribusi sumber daya kesehatan secara adil.
Nina Nisrina Badrin, Rini Rachmawaty, Kustini Kadar	Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Review	2019	Penelitian menggunakan metode literature review dengan penelusuran dilakukan melalui beberapa database elektronik, yaitu PubMed, Google Scholar, dan ProQuest, dengan menggunakan kata kunci tertentu	Hasil penelitian adalah tujuh instrumen utama yang relevan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, yaitu Service Quality (SERVQUAL), Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), Risser Patient Satisfaction Scale (RPSS), Good Nursing Care Scale (GNCS), Newcastle Satisfaction Nursing Scale(NSNS), Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire(PSNCQQ) dan Patient Perception of Hospital Experience with Nursing (PPHEN). Instrumen-instrumen ini dikembangkan di berbagai negara dengan metode yang melibatkan wawancara, FGD, serta penilaian pakar untuk

memastikan perspektif pasien dan standar kualitas terpenuhi. Setiap instrumen memiliki fokus unik pada aspek seperti komunikasi, responsivitas staf, kompetensi teknis dan interpersonal, serta pengalaman pasien secara keseluruhan.

<p>Yunus Adi Wijaya, Ni Lih Putu Suardini Yudhawati, Kiki Rizki Fista Andriana</p>	<p>Peran Perawat Dalam Pengambilan Keputusan Etika: kajian Perspektif <i>Literature Review</i></p>	<p>2022</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode <i>literature review</i>, yang menggunakan beberapa bahan-bahan seperti buku, artikel, makalah, jurnal, dokumentasi, dan perpustakaan. Peneliti menulis, serta mengumpulkan data, membaca dan mengolah bahan tulisan informasi dari tahun 2012 hingga tahun 2022. Bahan-bahan yang dikumpulkan menggunakan mesin telusur seperti <i>google.com</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya etika dan moral dalam pengambilan sebuah keputusan di bidang kesehatan. Pengambilan keputusan di bidang kesehatan seperti seorang perawat atau dokter sering kali mengalami dilema dalam pengambilannya, keputusannya, keputusan tersebut bisa memiliki aspek positif dan negatif bagi pasien. Untuk mengurangi dilema tersebut, seorang tenaga kesehatan harus memiliki keputusan etis yang baik. Keputusan etis adalah keputusan yang didasarkan pada kebutuhan pasien, tidak merugikan pasien dan memenuhi segala aspek komunikasi, serta konsep-konsep etika seperti keadilan, otonomi, manfaat, tidak merugikan, kejujuran dan komitmen kerahasiaan. Solusi dari keadaan dilema keputusan etis dapat dilakukan dengan enam langkah yaitu: 1) Mengembangkan data dasar atau fakta-fakta; 2) Mengidentifikasi masalah; 3) Membuat tindakan alternatif tentang rangkaian tindakan yang direncanakan dan mempertimbangkan hasil</p>
--	--	-------------	--	---

akhir atau konsekuensi tindakan tersebut; 4) Menentukan siapa pengambil keputusan yang tepat; 5) Mendefinisikan kewajiban perawat, dan 6) Membuat keputusan.

<p>Ewout Daniël Lieve Lauwers, Robin Vandecasteele ,Michael McMahon, Stéphanie De Maesschalck, Sara Willem</p>	<p>The patient perspective on diversity- sensitive care: a systematic review</p>	<p>2024</p>	<p>Pencarian dilakukan pada beberapa database besar, seperti Medline ALL, Embase, Web of Science Core Collection, Cochrane Central Register of Controlled Trials,CINAHL, PsycINFO, serta Google Scholar.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perawatan yang sensitif terhadap keragaman melibatkan tiga komponen utama: perawatan yang berpusat pada pasien dengan fokus pada komunikasi, empati, dan keputusan bersama; penyesuaian perawatan sesuai kebutuhan budaya melalui penggunaan penerjemah, kemitraan komunitas, dan peningkatan kesadaran budaya penyedia layanan; serta keselarasan antara pasien dan penyedia layanan terkait bahasa, etnis, budaya, atau gender. Meskipun konsep ini penting untuk meningkatkan kualitas perawatan, banyak pasien melaporkan ketidakpuasan, terutama pada dua komponen pertama, yang menunjukkan masih adanya kekurangan dalam kompetensi keragaman penyedia layanan kesehatan</p>
--	--	-------------	--	--

## **Pembahasan**

### **1. Pentingnya Komunikasi Kesehatan yang Efektif**

Pentingnya interaksi dalam memberikan informasi kesehatan dalam masyarakat menyoroti peran vital komunikasi kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup individu dan komunitas. Dalam konteks ini, tindakan tenaga kesehatan, seperti dokter dan perawat, berfungsi sebagai contoh nyata dari komunikasi kesehatan yang bertujuan untuk menyajikan informasi yang kompleks dengan cara yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Menurut Larasati (2019), komunikasi kesehatan yang efektif, terutama antara dokter dan pasien, merupakan komponen krusial dalam praktik klinis. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga melibatkan hubungan

interpersonal yang kompleks. Dalam interaksi ini, dokter dan pasien saling berkontribusi dalam proses penyembuhan, di mana dokter tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai pendengar yang aktif dan empatik terhadap kondisi pasien.

Keterampilan komunikasi yang baik sangat penting bagi dokter untuk membangun hubungan positif dengan pasien. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan seksama, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta menunjukkan empati terhadap perasaan dan kekhawatiran pasien. Situmeang (2018) menekankan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien, mempercepat proses penyembuhan, dan memberikan dukungan emosional yang sangat dibutuhkan oleh pasien. Ketika pasien merasa didengar dan dipahami, mereka lebih cenderung untuk terbuka mengenai gejala dan kekhawatiran yang mereka alami, yang memungkinkan dokter untuk melakukan diagnosis dan pengobatan yang lebih tepat. Pentingnya empati dalam komunikasi di bidang kesehatan semakin ditegaskan oleh penelitian Roganda dkk. (2015).

Tenaga medis harus memiliki empati terhadap kondisi pasien dan keluarganya, yang berarti mereka harus mampu memahami dan merasakan apa yang dialami oleh pasien. Empati ini tidak hanya membantu dalam memahami pengalaman pasien, tetapi juga dalam membangun hubungan yang baik antara dokter, perawat, dan pasien. Hubungan yang harmonis di antara semua pihak yang terlibat, mulai dari tenaga kesehatan hingga pasien merupakan kunci utama dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Dalam praktiknya, komunikasi yang baik dan empati dari tenaga medis dapat menciptakan lingkungan yang positif dan memotivasi pasien untuk aktif dalam proses penyembuhan, sehingga mempercepat proses pemulihan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan demikian, interaksi yang efektif dalam komunikasi kesehatan tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga pada aspek psikologis dan emosional pasien. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi dan empati di kalangan tenaga medis harus menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelatihan dan pendidikan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dapat membantu tenaga medis untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan pasien, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dalam proses perawatan kesehatan mereka.

## **2. Keragaman Kepribadian Pasien**

Salah satu alasan mengapa memahami perbedaan budaya itu penting adalah untuk mencegah stereotip, prasangka, dan diskriminasi yang mungkin timbul karena ketidaktahuan atau ketidakpekaan terhadap budaya orang lain. Stereotip dan prasangka dapat terbentuk ketika individu kurang berinteraksi dengan orang-orang dari latar belakang budaya berbeda atau memiliki sedikit pengetahuan tentang budaya tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketegangan antara individu dan kelompok serta menghambat kerja sama dan pemahaman lebih dalam. Manusia sebagai makhluk individu mempunyai ciri-ciri yang unik dan berbeda satu sama lain, yang umumnya disebut sifat atau karakteristik. Karena setiap individu berbeda-beda, maka individu dalam hal ini adalah pasien mempunyai reaksi yang berbeda-beda terhadap suatu hal yang dialaminya di IGD. Selain itu, jika kita melihat dari tingkat pendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin peka terhadap situasi yang dihadapi, misalnya layanan perawatan yang diberikan di IGD akan melakukan intervensi dengan cepat dan mereka segera merespon apa yang pasien alami. Begitu pula dengan suku/ras yang ada di Indonesia yang mempunyai ciri khas yang berbeda-beda, misalnya saja suku di Sumatera mempunyai gaya bicara yang bernada tinggi seolah-olah sedang marah padahal sudah budaya yang dimilikinya, sedangkan suku di Jawa mempunyai profil yang lebih pendiam.

Rasio kepribadian merupakan skala psikologis yang digunakan untuk memahami tipe kepribadian seseorang. Skala ini cenderung mengukur respon individu terhadap situasi tertentu. Menurut John Holland, kepribadian membantu seseorang beradaptasi dengan lingkungan sosial dan fisik sejak dini. Dalam pengembangan kepribadian, setiap individu harus menjaga kesatuan dan keselarasan antar unsur kepribadian. Kepribadian terdiri dari sejumlah sistem yang beroperasi pada tiga tingkat kesadaran: ego mereka beroperasi pada tingkat kesadaran, kompleks pada tingkat ketidaksadaran pribadi, dan arketipe pada tingkat ketidaksadaran kolektif.

Tipe kepribadian meliputi kepribadian yang lebih egois yang dikenal dengan sebutan introvert, dan kepribadian yang mengarahkan perhatian kepada orang lain di luar dirinya, yaitu ekstrovert (Utami, n.d.). Tipe kepribadian perawat sebagai pemberi pelayanan mempengaruhi perilakunya terutama dalam melayani pasien, karena perawat seringkali mendampingi pasien selama 24 jam sehari. Oleh karena itu, rumah sakit cenderung menempatkan perawat pada posisi tertentu berdasarkan jenisnya kepribadiannya. Perbedaan kualitas kepribadian pada perawat ini berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Soeprodjo et al., 2017).

### **3. Etika dalam Komunikasi Kesehatan**

Komunikasi adalah aktivitas yang tidak dapat dihindari dalam setiap interaksi. Bagi seorang perawat, komunikasi memegang peranan penting sebagai alat yang efektif untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dengan optimal. Peran ini berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat melalui pemahaman yang lebih baik tentang hubungan timbal balik, sekaligus mendorong perubahan perilaku yang sehat. Sebagai alat utama dalam memberikan pelayanan terbaik, komunikasi menjadi hal yang esensial bagi perawat. Hal ini wajar mengingat perawat selalu berada di sisi pasien dan berinteraksi secara terus-menerus, menjadikan proses komunikasi yang berkesinambungan berlangsung hingga 24 jam. Komunikasi tidak hanya sekadar berbicara, tetapi juga memerlukan kepatuhan terhadap etika.

Etika memiliki peran penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai individu, anggota masyarakat, maupun sebagai suatu bangsa. Penerapan etika komunikasi yang baik dalam masyarakat dapat membawa kesejahteraan lahir dan batin. Sebaliknya, kurangnya penerapan etika komunikasi dapat menimbulkan dampak negatif. Berdasarkan kode etik dan norma yang berlaku, salah satu hak pasien sebagai pengguna layanan kesehatan di puskesmas adalah menerima pelayanan yang layak. Pasien berhak mendapatkan pelayanan dengan sikap ramah dari tenaga kesehatan, termasuk perawat. Perawat memiliki peranan penting, baik dalam berinteraksi dengan pasien dan keluarganya maupun dalam memberikan pelayanan langsung. Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, yang harus diwujudkan melalui pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Sebagai salah satu profesi di bidang kesehatan, perawat turut berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sesuai dengan amanat UUD 1945 (Sumijatun, 2017: 87).

Etika tenaga kesehatan mencerminkan perilaku profesional yang harus dimiliki dalam berinteraksi dengan pasien, sesama rekan kerja, serta lingkungan tempat mereka bekerja. Etika ini menjadi bagian tak terpisahkan dari proses pelayanan kesehatan yang berlandaskan pada nilai-nilai moral. Etika profesi tenaga kesehatan juga mencakup kesadaran terhadap dampak keputusan manajemen, baik bagi tenaga kerja maupun komunitas di sekitarnya (Fadillah Rijal et al., 2019). Etika dalam dunia kesehatan memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan kesehatan dilakukan dengan integritas, keadilan, dan berorientasi pada kesejahteraan pasien. Salah satu teori etika yang signifikan adalah "Prinsip Etika Beauchamp dan Childress," yang diperkenalkan oleh Tom Beauchamp dan James Childress.

Teori ini menggarisbawahi empat prinsip utama, yaitu otonomi, kebaikan, keadilan, dan tidak merugikan. Prinsip otonomi, sebagai salah satu pilar utama, menekankan hak pasien untuk membuat keputusan terkait perawatan kesehatan mereka. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa setiap individu memiliki hak untuk mengatur kehidupannya sendiri, yang juga sejalan dengan pemikiran Immanuel Kant mengenai martabat manusia dan kewajiban untuk menghormati kebebasan individu (Daniels et al., 2022).

Prinsip kebaikan menitikberatkan pada tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pasien. Pemikiran ini sejalan dengan teori utilitarianisme, yang diperkenalkan oleh Jeremy Bentham dan John Stuart Mill pada abad ke-19. Teori ini berpendapat bahwa tindakan yang benar adalah tindakan yang memberikan kebahagiaan atau manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang (Sarera, 2022). Selanjutnya, prinsip keadilan menegaskan pentingnya distribusi sumber daya kesehatan secara adil, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk mengakses pelayanan kesehatan. Pandangan ini sejalan dengan teori keadilan distributif yang dikemukakan oleh John Rawls dalam karyanya *A Theory of Justice*. Rawls berargumen bahwa distribusi keadilan harus memberikan keuntungan bagi mereka yang paling kurang beruntung dalam masyarakat. Terakhir, prinsip tidak melukai menekankan bahwa tenaga kesehatan harus menghindari tindakan yang dapat merugikan atau membahayakan pasien selama proses perawatan. Hal ini sesuai dengan prinsip *non-maleficence* yang menjadi bagian dari kode etik kedokteran. Hippokrates, tokoh penting dalam sejarah kedokteran, pernah menyatakan prinsip "*primum non nocere*," yang berarti "pertama-tama, jangan melukai" (Ryan, 2022).

#### **4. Pendekatan Etika dalam Pengambilan Keputusan**

Tenaga kesehatan pasti akan selalu menghadapi seorang pasien baik di pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), klinik, rumah sakit, ataupun pelayanan kesehatan lainnya, ketika melayani pasien pastinya memerlukan etika sebagai aturan bertingkah laku maupun berperilaku (Yunus, Dkk, 2022). Seorang tenaga kesehatan perlu memiliki perilaku yang berfokus pada usaha meningkatkan atau memulihkan kondisi seseorang dari sakit menjadi sehat secara menyeluruh, mencakup kesejahteraan fisik, mental, dan sosial, bukan sekadar bebas dari penyakit atau kecacatan. Untuk menuntaskan misi tersebut diperlukannya pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah proses yang melibatkan berbagai faktor yang harus dipertimbangkan dengan saksama oleh perawat atau tenaga kesehatan, terutama dalam menghadapi permasalahan di lingkungan klinis (Standing, 2020). Etika dalam pengambilan keputusan pun sering kali di sandarkan dengan hal yang baik dan salah ataupun kedua-duanya benar atau salah, Karena adanya pertimbangan etika, perawat sering dihadapkan pada situasi sulit yang memaksa mereka untuk menimbang, memilah, dan mempertimbangkan keputusan yang tidak mudah diambil, terutama ketika kedua pilihan yang ada sama-sama diinginkan atau berlandaskan nilai-nilai etika (Wijaya et al., 2022).

Ketika semua keputusan terlihat tidak memiliki jawaban yang benar atau salah, dan setiap tindakan yang diambil berpotensi menimbulkan dampak negatif, maka situasi tersebut menunjukkan kita sedang menghadapi dilema etik. Dilema etik adalah situasi yang dihadapi seseorang dimana keputusan mengenai perilaku yang layak harus di buat (Lubis, 2020). Pengambilan keputusan sering kali memunculkan dilema etik karena berkaitan erat dengan hak asasi manusia dan evaluasi tingkat keberhasilan suatu tindakan, sehingga membutuhkan pemikiran yang mendalam. Dalam berjalannya proses semua profesi termasuk profesi keperawatan di dalamnya tidak lepas dari suatu permasalahan yang membutuhkan berbagai alternatif jawaban yang belum tentu jawaban-jawaban tersebut bersifat memuaskan semua pihak. Hal itulah yang sering dikatakan sebagai sebuah dilema etik (Yunus, Dkk, 2022). Dilema etik atau dilema dalam mengambil keputusan sering terjadi di beberapa lintas sektor,

terutama pada inovasi baru ataupun solusi baru dari sebuah hasil teknologi terkini.

Mengatasi dilema etik memerlukan persiapan yang menyeluruh dalam menemukan solusi untuk masalah yang kompleks. Menurut Koziar pada tahun 2012, menyatakan solusi dari pemecahan dilema etik terstruktur menjadi 6 poin yaitu, 1) Mengembangkan data dasar, 2) Mengenali dan menelusuri sumber masalah, 3) Membuat tindakan alternatif tentang rangkaian tindakan yang terencana dan menimbang hasil akhir atau dampak dari tindakan tersebut, 4) Menentukan siapa pengambil keputusan yang tepat, 5) Menjelaskan kewajiban perawat atau tenaga kesehatan, 6) Membuat keputusan. Untuk mengatasi dilema etika, diperlukan pengambilan keputusan yang tepat. Ada enam langkah yang dapat dilakukan dalam menghadapi dilema tersebut, yaitu: 1) Mengumpulkan fakta-fakta yang relevan; 2) Mengidentifikasi isu-isu etika berdasarkan fakta yang ada; 3) Menentukan pihak-pihak yang terpengaruh oleh dilema serta bagaimana pengaruh tersebut terjadi; 4) Mengevaluasi alternatif-alternatif yang tersedia untuk menyelesaikan dilema; 5) Menganalisis dampak potensial dari setiap alternatif; dan 6) Memilih serta melaksanakan tindakan yang paling sesuai. Enam pendekatan tersebut perlu dimaksimalkan atau menghindari dari rasionalisasi perilaku etis dengan cara, 1) Semua orang dapat melakukannya, 2) Diperbolehkan dan memiliki nilai keetisan, dan 3) Mengetahui dampak ataupun konsekuensi keputusan tersebut. Dari hal-hal tersebut tentunya harus memenuhi nilai indikator etika, tenaga kesehatan harus mengikuti konsep-konsep etika seperti keadilan (*justice*), otonomi (*autonomy*), manfaat (*beneficiency*) dan tidak merugikan (*non-maleficiency*), kejujuran (*veracity*), dan kerahasiaan ketika melakukan tugas profesionalnya. komitmen dan (kerahasiaan) (*Fidelity*).

Dalam melakukan pendekatan yang berlandaskan etika memerlukan perawatan sensitif terhadap keragaman pasien yang terdiri atas tiga komponen utama. Komponen pertama berfokus pada *patient-centered care*, termasuk komunikasi yang efektif, pengambilan keputusan bersama, empati, dan perawatan yang dipersonalisasi. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan harus membangun hubungan yang lebih dalam dengan pasien untuk menciptakan rasa kepercayaan dan kepuasan. Komponen kedua menyoroti kebutuhan akan perawatan yang disesuaikan secara budaya, seperti menyediakan informasi yang relevan secara budaya, penggunaan penerjemah, dan peningkatan pengetahuan budaya oleh penyedia layanan. Ini menjadi penting mengingat bahwa kebutuhan pasien dari latar belakang yang berbeda dapat sangat beragam, sehingga membutuhkan pendekatan yang spesifik dan sensitif. Namun, yang menarik, banyak pasien melaporkan adanya ketidakpuasan, terutama dalam penerapan kedua komponen tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam kompetensi keragaman penyedia layanan kesehatan. Ketidakpuasan ini sering kali mengarah pada pentingnya komponen ketiga, yaitu keselarasan antara penyedia layanan dan pasien, seperti kesamaan dalam bahasa, budaya, atau gender. Keselarasan ini terbukti menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas perawatan kesehatan secara keseluruhan (Lauwers et al., 2024). Pendekatan yang berpusat pada pasien dan sensitif terhadap keragaman dapat menjadi langkah strategis untuk mengurangi ketimpangan dalam perawatan kesehatan. Namun, untuk mewujudkan ini, penyedia layanan kesehatan harus lebih proaktif dalam memahami kebutuhan dan harapan pasien dari latar belakang budaya yang berbeda, sekaligus meningkatkan kompetensi diri mereka terkait keragaman. Ketiga komponen ini saling melengkapi dan harus diterapkan secara simultan untuk menghasilkan dampak yang signifikan terhadap kualitas perawatan kesehatan (Lauwers et al., 2024).

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil literature review ini, yaitu komunikasi yang etis dan responsif sangat penting dalam praktik kesehatan, terutama dalam menghadapi keragaman kepribadian pasien. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat membangun kepercayaan, meningkatkan hasil perawatan, dan memberikan dukungan emosional. Penyesuaian komunikasi terhadap karakteristik pribadi pasien menjadi kunci pelayanan yang berpusat pada pasien. Dalam hal ini, penerapan prinsip-prinsip etika, seperti menghormati otonomi pasien, melakukan tindakan tanpa merugikan, dan menerapkan keadilan, adalah landasan penting dalam memastikan kualitas layanan kesehatan yang lebih baik dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afdila, T., Nurdin, A., Fitria, U., Dinen, K. A., & Kurnia, R. (2024). Peranan etika kesehatan. *Name of Journal*, Vol.(1), Hal. 443-451.
- Arizky, K. A., Nurzaman, R. H., Permadi, S. C., & Noorhaliza, A. K. (2023). Etika dan moral tenaga kesehatan. *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan*, 1(1), Hal. 1-25. Diterbitkan oleh FORIKAMI (Forum Riset Ilmiah Kajian Masyarakat Indonesia). ISSN 1111-1111.
- Astuti, W., Januarik, S., & Sutha, D. W. (2024). Pengembangan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan: inisiatif layanan sepenuh hati di RSUD usada Sidoarjo. *Indonesian Journal of Health Information Management Services*, 4(1), Hal. 19-24.
- Bachri, S., & Nurnaeni. (2021). Etika dan hukum kesehatan. *Jurnal Berita Kesehatan: Jurnal Kesehatan*, Vol. XIV, No. 2, Desember 2021. ISSN: 2356-1068 (cetak), Hal. 2807-5617.
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan: Literature review. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(1), 87-96.
- Dharma, R. A., Hasibuan, I. L., & Harahap, R. A. (2024). Tantangan dan solusi dalam menerapkan etika pelayanan kesehatan tenaga medis di era digital: literature review. *Jurnal Inovasi Kesehatan Terkini*, 6(3).
- Erliana, M., Ahdan, & Mustari, A. M. (2021). Etika komunikasi antara perawat dengan pasien dalam membangun komunikasi efektif untuk kesehatan pasien di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jenepono. Universitas Muslim Indonesia.
- Kozier, B. E., G.L, Berman, A. Snyder, S. (2012). *Fundamentals Of Nursing : Concepts, Process, And Practice Australia*, Boston Pearson.
- Larasati TA. (2019). Komunikasi Dokter-Pasien berfokus pasien pada pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 3 (1), Hal. 160.
- Lauwers, E. D. L., Vandecasteele, R., McMahan, M., De Maesschalck, S., & Willems, S. (2024). The patient perspective on diversity-sensitive care: A systematic review. *International Journal for Equity in Health*, 23(1).
- Lubis, S. C. 2020. Pengambilan Keputusan Etis Dalam Keperawatan.
- Marzuki, M. (2017). *Penelitian hukum: Edisi Revisi*. Prenada Media.
- Marzuki, P. M., & Sh, M. S. (2020). *Teori hukum*. Prenada Media.
- Oisina Situmeang, I. V., & Situmeang, I. R. (2021). Komunikasi dokter yang berpusat pada pasien di masa pandemi. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), Hal. 130-141.
- Panggabean, G. K. D. B. (2024). Psikologi Keragaman Memahami dan Menghargai Perbedaan Budaya. *Psikologi*, 1(4).
- Roganda, D., Salman, & S. Nurcandrani, P. (2015). Pola komunikasi interpersonal teraupetik dokter terhadap pasien anak. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Kalbis Socio*, 2(2), Hal. 183-184.
- Situmeang, I. V., & Osidhi, I. R. V. (2018). Korelasi komunikasi interpersonal efektif dan kualitas layanan tim media terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Komunikasi Islam*, 8(1).
- Standing, M. 2020. *Clinical Judgement And Decision Making In Nursing*, Sage.
- Wijaya, Y. A., Yudhawati, N. L. P. S., & Andriana, K. R. F. (2022). The role of nurses in ethical decision making: in literature review perspective.