

PENTINGNYA PENGGUNAAN BAHASA INDONESIA YANG BAIK DALAM KOMUNIKASI DOKTER DAN PASIEN

M. Nabil Musyaffa¹, Nabil Kirana², Perawati³

muhhammadnabilmusyaffa42@gmail.com¹, kiranabil24@gmail.com², perawati@umri.ac.id³

Universitas Muhammadiyah Riau

ABSTRAK

Komunikasi antara dokter dan pasien memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi yang dibangun dengan baik antara dokter dan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dokter dalam memberikan pelayanan medis. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar menjadi faktor utama untuk memastikan pesan tersampaikan dengan jelas dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam membangun kepercayaan, memahami kebutuhan pasien, serta meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan. Metode penelitian ini mencakup wawancara mendalam dan survei terhadap dokter dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dengan bahasa yang santun, jelas, dan mudah dipahami meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebesar dan menurunkan risiko kesalahan medis. Kesimpulannya, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam komunikasi antara dokter dan pasien tidak hanya mendukung keberhasilan terapi, tetapi juga memperkuat hubungan profesional yang humanis.

Kata Kunci: Bahasa Indonesia, Komunikasi Dokter-Pasien, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Communication between doctors and patients plays an important role in health services. Well-developed communication between doctors and patients is one of the keys to a doctor's success in providing medical services. The use of good and correct Indonesian is the main factor in ensuring the message is conveyed clearly and effectively. This study aims to analyze the effect of using good Indonesian in building trust, understanding patient needs, and increasing compliance with treatment. This research method includes in-depth interviews and surveys of doctors and patients. The research results show that communication in polite, clear and easy to understand language increases the level of patient satisfaction and reduces the risk of medical errors. In conclusion, good use of Indonesian in communication between doctors and patients not only supports the success of therapy, but also strengthens humanistic professional relationships.

Keywords: Indonesian, Doctor-Patient Communication, Health Services, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter dan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dokter dalam memberikan pelayanan medis. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar menjadi faktor utama untuk memastikan pesan tersampaikan dengan jelas dan efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam membangun kepercayaan, memahami kebutuhan pasien, serta meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan.

Menurut Yusa (2006), komunikasi efektif mampu memengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan mengenai rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan masalah. Oleh karena itu, perlu dibangun komunikasi yang efektif dengan landasan keterbukaan, kejujuran, dan pengertian terhadap kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing. Dengan adanya komunikasi yang efektif, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap, sehingga dapat membantu dokter mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberikan obat yang tepat.

Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara sangat diperlukan agar pasien mau dan mampu menceritakan keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas.

Menurut Konsil Kedokteran Indonesia (2012), komunikasi dokter dan pasien mencakup interaksi yang terjadi selama proses pemeriksaan, pengobatan, atau perawatan di berbagai fasilitas kesehatan, seperti ruang praktik, poliklinik, rumah sakit, dan puskesmas. Komunikasi ini bertujuan membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam komunikasi tersebut dapat membantu pasien memahami penjelasan dokter, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan terhadap pengobatan.

Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien, sesuai dengan keputusan Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) dalam Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI) 2012, menjadi salah satu kompetensi penting yang wajib dimiliki oleh setiap dokter lulusan fakultas kedokteran di Indonesia. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam interaksi dokter-pasien merupakan dasar yang esensial dalam proses diagnosis, terapi, maupun pencegahan penyakit.

SKDI adalah panduan yang menetapkan standar minimal kompetensi lulusan dokter, bukan standar kewenangan dokter layanan primer. SKDI diperbarui pada tahun 2012. Salah satu tantangan utama profesi kedokteran di Indonesia, sebagaimana dinyatakan dalam SKDI, adalah pengembangan diri dan komunikasi efektif. Oleh karena itu, penguasaan bahasa Indonesia yang baik dan benar harus menjadi fokus dalam proses pendidikan dokter demi mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Selain itu, informed consent atau persetujuan tindakan medis, sebagaimana diatur dalam Pasal 1(a) Permenkes RI Nomor 585/MEN.KES/PER/X/1989, adalah persetujuan yang diberikan oleh pasien atau keluarganya setelah menerima penjelasan yang jelas mengenai tindakan medis yang akan dilakukan. Dalam proses ini, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar oleh dokter tidak hanya memastikan pasien memahami informasi yang disampaikan, tetapi juga mencerminkan sikap profesional dan penghormatan terhadap hak pasien.

Setyorini (2019) melakukan riset tentang efektivitas komunikasi dokter dalam membangun kepercayaan pasien. Indah menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dilakukan dengan menggunakan pendekatan bahasa dan pendekatan psikologis. Melalui empat tahap, yakni pra-pemeriksaan, pemeriksaan, tahap informasi awal (anamnesis), dan tahap penyampaian informasi, kepercayaan pasien muncul karena komunikasi dokter mampu memberikan solusi atas permasalahan kesehatan yang dirasakan pasien. Komunikasi interpersonal di Klinik Nirmala Husada berjalan efektif antara dokter dan pasien dengan menerapkan sikap keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Hal ini menunjukkan bahwa dokter harus mempelajari kompetensi komunikasi dokter dan pasien dalam proses pendidikan dan menunjukkan kompetensi tersebut dalam praktik kedokteran. Menurut prinsip-prinsip yang didukung oleh WHO, penggunaan bahasa yang baik dan benar, termasuk dalam konteks komunikasi dokter dan pasien, sangat penting untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan hasil kesehatan pasien. Untuk itu, mempelajari dan menguasai bahasa Indonesia yang baik dan benar menjadi salah satu aspek penting dalam pembentukan kompetensi komunikasi dokter. Hal ini menegaskan bahwa dokter tidak hanya perlu mempelajari keterampilan komunikasi yang efektif selama masa pendidikan, tetapi juga harus mampu menerapkannya dengan tepat dalam praktik kedokteran sehari-hari.

Penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar tidak hanya memastikan pasien memahami informasi yang disampaikan, tetapi

juga mencerminkan sikap profesional serta penghormatan terhadap hak pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi nilai suatu variabel tanpa menghubungkannya dengan variabel lain. Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran yang sistematis dan realistis terhadap fenomena yang diteliti, dengan menciptakan deskripsi yang rinci menggunakan data dari objek nyata. Penelitian deskriptif kuantitatif ini juga menggunakan analisis statistik numerik untuk menarik kesimpulan dari fenomena yang diamati.

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah menganalisis dan mengetahui sejauh mana responden memandang pentingnya komunikasi efektif antara dokter dan pasien dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk menggali persepsi responden terkait pentingnya kemampuan komunikasi dokter dalam menggunakan bahasa Indonesia yang sesuai dalam konteks profesional kedokteran.

Kuesioner yang dibagikan kepada responden memuat pertanyaan terkait komunikasi antara dokter dan pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri atas 30 pertanyaan untuk mengevaluasi persepsi responden terhadap pentingnya penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam komunikasi antara dokter dan pasien di rumah sakit. Dari 30 pertanyaan tersebut, 29 merupakan pertanyaan tertutup dan 1 merupakan pertanyaan terbuka. Untuk 29 pertanyaan tertutup, responden hanya perlu memilih salah satu dari pilihan berikut: sangat setuju/penting, setuju/penting, netral, tidak setuju/penting, dan sangat tidak setuju/penting. Sebanyak 11 dari total 30 pertanyaan diprioritaskan untuk dianalisis secara mendalam pada bagian pembahasan.

Berikut 11 pertanyaan yang diajukan:

1. Dokter menjelaskan diagnosis penyakit dengan jelas dan mudah dipahami.
2. Dokter menggunakan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis.
3. Dokter memberikan kesempatan kepada saya untuk bertanya dan mendiskusikan masalah kesehatan.
4. Dokter mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian.
5. Menurut Anda, apakah penting bagi dokter untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan efek samping obat kepada pasien?
6. Menurut Anda, apakah pelatihan komunikasi yang menekankan penggunaan bahasa Indonesia yang baik penting diberikan kepada dokter di rumah sakit?
7. Seberapa penting menurut Anda penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam menjelaskan prosedur medis kepada pasien?
8. Sejauh mana menurut Anda pentingnya penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam meningkatkan hubungan kepercayaan antara dokter dan pasien?
9. Menurut Anda, apakah penting bagi rumah sakit untuk menyediakan informasi medis dalam bahasa Indonesia yang baik, selain dalam bahasa lain?
10. Seberapa pentingkah bagi dokter untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang pendidikan?
11. Apakah ada hal yang dapat diperbaiki dalam komunikasi dokter dengan pasien?

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap pentingnya komunikasi efektif dalam hubungan antara dokter dan pasien dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner, mayoritas responden menunjukkan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan terkait pentingnya komunikasi yang baik antara dokter dan pasien. Secara keseluruhan, 69,44% responden memberikan jawaban sangat setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Adapun rincian hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1. berikut:

Tabel 1.

PERTANYAAN	Sangat Setuju/Penting	Setuju/Penting	Netral	Tidak Setuju/penting	Sangat Tidak Setuju/Penting
Dokter menjelaskan diagnosis penyakit dengan jelas dan mudah dipahami.	70,8 %	27,28 %	1,4 %	0%	1,4%
Dokter menggunakan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis.	40,3 %	45,8 %	11,1 %	2,8 %	1,4 %
Dokter memberikan kesempatan kepada saya untuk bertanya dan mendiskusikan masalah kesehatan.	62,5 %	36,1 %	2,8 %	0 %	0%
Dokter mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian.	63,9%	27,8%	8,3%	1,4%	0%
Menurut Anda, apakah penting bagi dokter untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan efek samping obat kepada pasien.	79,2%	20,8%	1,4%	0%	0%
Menurut Anda, apakah pelatihan komunikasi yang menekankan penggunaan bahasa Indonesia yang baik penting diberikan kepada dokter di rumah sakit.	48,6%	44,4%	9,7%	0%	0%
Seberapa penting menurut Anda penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam	70,8%	25%	8,3%	0%	0%

menjelaskan prosedur medis kepada pasien.					
Sejauh mana menurut Anda pentingnya penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam meningkatkan hubungan kepercayaan antara dokter dan pasien.	61,1%	34,7%	8,3%	0%	0%
Menurut Anda, apakah penting bagi rumah sakit untuk menyediakan informasi medis dalam bahasa Indonesia yang baik, selain dalam bahasa lain.	58,3%	36,1%	8,3%	0%	0%
Seberapa pentingkah bagi dokter untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang Pendidikan?	69,4%	29,2%	5,6%	0%	0%

Hasil penelitian menunjukkan gambaran yang jelas mengenai persepsi pasien terkait keterampilan komunikasi dokter, terutama dalam aspek kejelasan bahasa yang digunakan serta pentingnya pemberian kesempatan bagi pasien untuk bertanya dan berdiskusi mengenai kondisi kesehatan mereka. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden menyatakan pentingnya penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan komunikasi yang efektif dalam konteks pelayanan medis. Berikut pembahasan lebih lanjut:

Kejelasan Diagnosa dan Penggunaan Bahasa yang Mudah Dipahami

Mayoritas responden (70,8% sangat setuju dan 27,28% setuju) merasa bahwa dokter mampu menjelaskan diagnosis penyakit dengan jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa nyaman dan puas dengan cara dokter menyampaikan informasi medis. Penjelasan yang jelas dan mudah dipahami meningkatkan pemahaman pasien mengenai kondisi kesehatan mereka, yang pada gilirannya dapat mendorong pasien untuk mengikuti rekomendasi medis dengan lebih baik.

Namun, meskipun sebagian besar responden merasa puas, terdapat kekhawatiran terkait penggunaan bahasa yang lebih teknis. Sebanyak 40,3% responden sangat setuju dan 45,8% setuju bahwa dokter perlu menggunakan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis, sementara 11,1% bersikap netral. Penggunaan bahasa sederhana memudahkan pasien untuk memahami kondisi mereka dan mengurangi kecemasan yang sering muncul akibat ketidaktahuan tentang istilah medis.

Kesempatan untuk Bertanya dan Mendiskusikan Masalah Kesehatan

Sebagian besar responden (62,5% sangat setuju dan 36,1% setuju) menyatakan bahwa dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan mendiskusikan masalah kesehatan mereka. Hal ini menegaskan pentingnya komunikasi dua arah dalam membangun hubungan yang transparan dan saling percaya antara dokter dan pasien. Kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi memberikan pasien rasa kontrol atas proses pengambilan keputusan medis mereka, yang berkontribusi pada kepuasan dan pemahaman yang lebih baik.

Keterampilan Mendengarkan Dokter

Sebanyak 63,9% responden sangat setuju dan 27,8% setuju bahwa dokter mendengarkan keluhan mereka dengan penuh perhatian. Keterampilan mendengarkan dokter sangat penting karena memberikan pasien rasa dihargai dan dipahami. Ketika pasien merasa didengarkan dengan baik, mereka cenderung lebih terbuka mengenai gejala atau kekhawatiran mereka, yang dapat membantu dokter memberikan diagnosis dan penanganan yang lebih akurat.

Penggunaan Bahasa Indonesia yang Baik dalam Konteks Medis

Sebanyak 79,2% responden sangat setuju bahwa penting bagi dokter untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan efek samping obat. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan dalam komunikasi medis, khususnya terkait pengobatan dan dampaknya, sangat penting untuk memastikan pasien memahami dan mengikuti petunjuk medis dengan benar.

Mayoritas responden juga setuju bahwa pelatihan komunikasi yang menekankan penggunaan bahasa Indonesia yang baik penting untuk diberikan kepada dokter. Sebanyak 48,6% responden sangat setuju dan 44,4% setuju dengan hal ini. Pelatihan semacam ini dapat membantu dokter menjelaskan prosedur medis dan diagnosis secara lebih efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hubungan Kepercayaan Dokter dan Pasien

Sebagian besar pasien (61,1% sangat setuju dan 34,7% setuju) menilai bahwa penggunaan bahasa Indonesia yang baik sangat penting dalam membangun hubungan kepercayaan dengan dokter. Penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami tidak hanya mempermudah komunikasi, tetapi juga memperkuat hubungan emosional dan kepercayaan antara dokter dan pasien.

Analisis Tanggapan Terbuka Responden

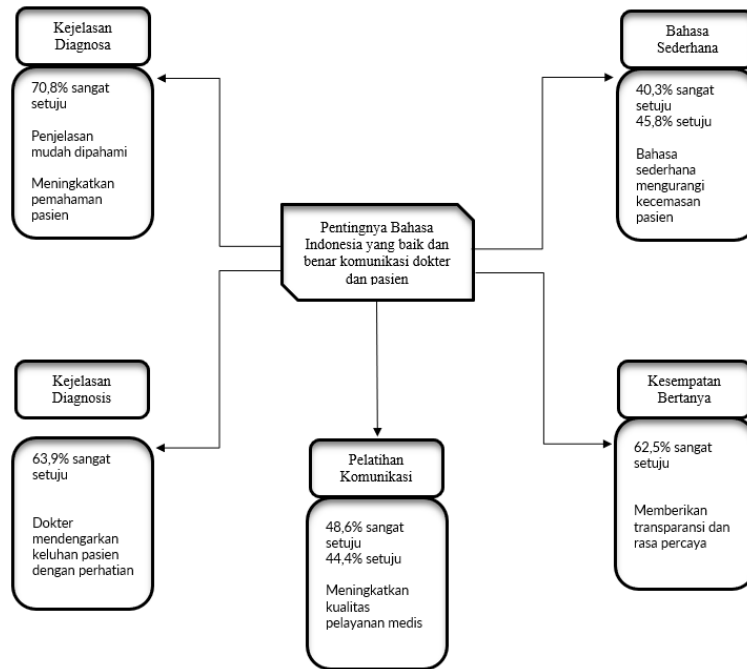
Dalam pertanyaan terbuka, beberapa responden menyoroti perlunya peningkatan dalam penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar oleh dokter. Berikut adalah beberapa contoh tanggapan:

1. "Hal yang perlu diperbaiki yaitu pentingnya berbahasa Indonesia yang baik dan benar." (Responden 1)
2. "Kalau dalam komunikasi tidak ada yang bisa diperbaiki sebab sudah menggunakan bahasa Indonesia yang sesuai, baik, dan pastinya mudah dipahami." (Responden 3)
3. "Menggunakan bahasa Indonesia sehari-hari agar dipahami seluruh kalangan." (Responden 4)

Namun, beberapa responden merasa tidak ada perbaikan yang diperlukan, sedangkan yang lain mengungkapkan rasa kecewa dengan pengalaman komunikasi mereka. Salah satu tanggapan negatif berbunyi:

"Tidak memberikan ekspresi, seperti tidak ingin dan seakan pertanyaan dari pasien adalah pertanyaan yang membuang waktu."

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien merasa komunikasi dokter sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal kesederhanaan bahasa dan perhatian dokter terhadap pasien.



Skema Hasil Penelitian Komunikasi Dokter dan Pasien

Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya komunikasi dalam pelayanan medis dan perlunya implementasi pelatihan komunikasi secara berkelanjutan untuk tenaga medis demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan medis. Kejelasan diagnosa, penggunaan bahasa sederhana, dan kesempatan bagi pasien untuk bertanya terbukti meningkatkan pemahaman dan rasa percaya diri pasien. Selain itu, kemampuan mendengarkan yang baik oleh dokter juga sangat memengaruhi tingkat kenyamanan pasien. Pelatihan komunikasi bagi tenaga medis, yang masih perlu ditingkatkan, terbukti dapat memperbaiki kualitas interaksi antara dokter dan pasien. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi dalam pelayanan medis sangat diperlukan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik, mengurangi kecemasan pasien, serta memperkuat hubungan terapeutik yang lebih efektif. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dalam komunikasi antara dokter sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pasien. Bahasa yang jelas dan mudah dipahami membantu pasien mengerti kondisi kesehatan mereka, yang berdampak pada kepatuhan terhadap pengobatan. Komunikasi yang efektif juga menunjukkan empati dan menciptakan hubungan yang kuat antara dokter dan pasien, mengurangi kesalahpahaman yang dapat berakibat fatal. Oleh karena itu, dokter perlu menguasai keterampilan komunikasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pentingnya bahasa Indonesia yang baik komunikasi dokter dan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T., & Hadi, A. (2020). Komunikasi efektif dalam layanan kesehatan: Studi kasus rumah sakit. Jakarta: PT. Penerbitan Kesehatan.
- Arifin, Z. (2019). Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan: Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (1989). Permenkes RI Nomor

- 585/MEN.KES/PER/X/1989 tentang Persetujuan Tindakan Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Konsil Kedokteran Indonesia (KKI). (2012). Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI). Jakarta: KKI.
- Mundakir, S. K. (2016). Komunikasi Pelayanan Kesehatan
- Nasution Rahmat. (2014). Komunikasi Efektif Dokter-Pasien. Informasi Komunikasi & Tehnologi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
- Notoatmodjo, S. (2010). Pendidikan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rusmana, A. (2009). Komunikasi Efektif Dokter vs Pasien.
- Setiawan, B., & Prasetyo, W. (2017). Komunikasi Antara Dokter dan Pasien: Pengaruh terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien. *Jurnal Pendidikan Kedokteran*, 12(3), 120-127.
- Setyorini, E. (2019). Efektivitas Komunikasi Dokter dalam Membangun Kepercayaan Pasien di Klinik Nirmala Husada. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 8(1), 45-52.
- Suryani, D. (2018). Komunikasi Medis dalam Praktik Kedokteran. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Suryanto, B. (2015). Komunikasi dokter-pasien dalam era digital: Tantangan dan strategi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutanto, T., & Dewi, P. (2017). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 5(4), 220-229.
- World Health Organization (WHO). (2009). Patient Safety: Communication and Teamwork in Healthcare. Geneva: World Health Organization.
- Yusa, I. (2006). Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Kesehatan. Bandung: Penerbit Universitas Pendidikan Indonesia.