

PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF ANTARA DOKTER DAN PASIEN

Inggah Wahyu Hanggoro¹, Perawati²

inggawahyuhanggoro@gmail.com¹, perawati@umri.ac.id²

Universitas Muhammadiyah Riau

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien adalah aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang mempengaruhi hasil pengobatan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta tantangan yang dihadapi dalam komunikasi tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi baik verbal maupun nonverbal yang baik dapat mengurangi keraguan pasien, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, dan membangun hubungan yang lebih terbuka dan tepercaya. Selain itu, karakter dokter yang tampak saat berkomunikasi memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi dokter untuk meningkatkan keterampilan komunikasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kesimpulan penelitian ini menekankan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan pengobatan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Komunikasi, Efektif, Dokter, Pasien.

ABSTRACT

Effective communication between doctors and patients is an important aspect of health care that affects treatment outcomes and patient satisfaction. This study aims to analyze the role of effective communication in improving the quality of health care and the challenges faced in such communication. The method used is qualitative descriptive research with data collection through literature review. The results of the study indicate that good verbal and non-verbal communication can reduce patient doubts, increase compliance with treatment, and build more open and trustworthy relationships. In addition, the character of the doctor who appears when communicating has a significant impact on patient satisfaction. Therefore, it is important for doctors to improve their communication skills in order to provide better services. The conclusion of this study emphasizes that effective communication not only increases patient satisfaction but also contributes to the overall success of treatment.

Keywords: Communication, Effective, Doctor, Patient.

PENDAHULUAN

Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien adalah salah satu keterampilan yang sangat penting dan harus dikuasai oleh dokter. Kemampuan berkomunikasi yang efektif sangat mempengaruhi keberhasilan dalam menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Dengan komunikasi yang efektif, keraguan pasien dan ketidakpatuhan pasien terhadap pengobatan dapat dikurangi. Selain itu, komunikasi efektif membuat hubungan antar dokter dan pasien lebih terbuka dan tepercaya. Pasien merasa dihargai dan aman, karena mereka tahu dokter berusaha memberikan yang terbaik untuk kesehatan mereka. Ketika komunikasi terjalin dengan baik, dokter dapat lebih memahami dan menanggapi perubahan dalam kondisi atau perilaku pasien dengan lebih baik.

Menurut Konsil Kedokteran Indonesia (2006) tentang komunikasi dokter dan pasien, dijelaskan bahwa komunikasi dokter dan pasien adalah hubungan yang berlangsung antara dokter dengan pasien selama proses pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang terjadi di ruang praktik perorangan, poliklinik, rumah sakit, dan puskesmas dalam rangka membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Manfaat komunikasi dokter dan

pasien dapat diketahui dari beberapa penelitian yang telah dilakukan mulai dari terminimalisasinya malapraktik hingga tercapainya tujuan pengobatan (King A, 2014)

Namun, di tengah dinamika pelayanan kesehatan yang semakin kompleks, kemampuan komunikasi sering kali menjadi tantangan bagi banyak tenaga medis. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis peran komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, mengidentifikasi tantangan dalam komunikasi antara dokter dan pasien, serta memberikan saran praktis untuk memperbaiki keterampilan komunikasi dalam praktik medis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada penjelasan fenomena secara mendalam dengan mengumpulkan data yang bersumber dari kajian literatur (literature review). Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami lebih dalam mengenai "Peran Komunikasi Efektif antara Dokter dan Pasien".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pencarian jurnal di google scholar, researchgate, dan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) dengan kata kunci komunikasi, komunikasi efektif, dokter dan pasien, pelayanan masyarakat, kepuasan pasien, hubungan dokter dan pasien, dan komunikasi dokter dan pasien. Peneliti mendapatkan 16 jurnal dengan kata kunci tersebut dengan kurun waktu 2020-2024 dengan mengelompokkan pembahasan utama yang terdiri atas peran komunikasi efektif, strategi meningkatkan komunikasi efektif, dan dampaknya terhadap pelayanan kepada pasien. Sebagian banyak artikel ditemukan peneliti berasal dari Google Scholar. Sedangkan, penelusuran di researchgate dan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) ditemukan sebagian kecil memiliki hubungan yang relevan tentang kata kunci yang dicari oleh penulis.

Judul	Peneliti dan Tahun	Populasi dan Sampel	Teknik Sampling	Hasil
Komunikasi Efektif dalam Layanan Kesehatan (buku)	Dr. Minarni Wartiningsih, dr., M.Kes., FISP.H., FISC.M Dr. Hanna Tabita Hasianna Silitonga, M.Kes. Dr. Lilik Djuari, dr., M.Kes., FISP.H., FISC.M Subur Prajitno, dr., MS., AKK., FISP.H., FISC.M Dr. Ni Njoman Juliasih, dr. M.Kes.			Kesimpulan dari bab ini adalah komunikasi yang baik antara dokter dan pasien adalah: komunikasi yang efektif, memperoleh persetujuan, menghormati rahasia kedokteran, mempertahankan kepercayaan pasien, mengakhiri hubungan profesional dengan pasien, menyelesaikan masalah dalam praktik profesi yang berkait dengan perilaku sejawat, mendengarkan keluhan pasien, mendengarkan permintaan informasi

	2023		<p>formal, dan mengingatkan asuransi resiko. Sifat pola komunikasi adalah: Aktif – pasif, Guidance Cooperation, Mutual Participation, kerjasama dengan sejawat, profesionalisme, dan menjalankan standar pelayanan. hal.155</p> <p>Berbahasa Indonesia dengan baik dan benar berarti menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa baku, baik secara tertulis maupun lisan. Ini mencakup penggunaan kata-kata dan tata bahasa yang tepat, serta ejaan resmi dalam penulisan. Dalam situasi formal, penggunaan bahasa baku menjadi prioritas untuk menjaga komunikasi yang efektif dan jelas. Penggunaan bahasa baku harus menghindari interferensi, integrasi, campur kode, alih kode, dan bahasa gaul. Ciri-ciri ragam bahasa baku termasuk penggunaan tata bahasa normatif, kata-kata baku, ejaan yang disempurnakan, dan lafal yang bebas dari dialek setempat. Hal ini memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan tepat kepada pendengar atau pembaca</p> <p>Menurut Steward L.Tubbs dan Sylvia Moss, manusia memiliki enam gaya komunikasi yang diterapkannya terhadap manusia lainnya yakni, gaya komunikasi mengendalikan (<i>The Controlling Style</i>), Gaya komunikasi dua arah, gaya komunikasi yang</p>
--	------	--	--

				<p>berstruktur, gaya komunikasi yang dinamis, gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, dan gaya komunikasi untuk melemahnya proses komunikasi.</p> <p>Komunikasi adalah keterampilan seperti, keterampilan untuk mendengarkan aktif (perhatian, respons-respons selanjutnya, menyatakan kembali, waktu diam, fokus, dan pertanyaan). Teknik berkomunikasi: (1) teknik fasilitasi pada situasi yang sulit. (2) teknik negosiasi, persuasi, dan motivasi, (3) teknik pendekatan kooperatif, teknik red – herring, teknik tataan, teknik motivasi, teknik rangsangan (stimulasi), dan teknik riak air. Strategi komunikasi adalah dengan cara: persuasif, kompulsif, pervasif, koersif, dan edukatif.</p> <p>hal. 55</p>
<p>Efektifitas Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Pasien Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Kota Medan</p>	<p>Erlina Rambe, Tri Niswati Utami, Jamaluddin; 2021</p>	<p>Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan pada bulan Juni tahun 2020 yaitu sebanyak 76 orang.</p>		<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh keterbukaan (openess) dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2020.</p> <p>Ada pengaruh Emphaty (empati) dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indo nesia Medan Tahun 2020.</p> <p>Ada pengaruh sikap</p>

				<p>(supportiveness) dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2020. Ada pengaruh kesetaraan (equality) dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2020. Pada penelitian ini disarankan agar dokter dapat terus meningkatkan kecakapan atau kemampuan berkomunikasi sehingga mampu membuat pasien terbuka, memiliki sikap mendukung, positif dan kesetaraan agar dokter dapat informasi yang diperlukan dan memberikan penanganan yang tepat kepada pasien dan pasien menjadi sembuh. (hal. 26-27)</p>
<p>Pengaruh Komunikasi Verbal dan Nonverbal antara dokter dan pasien Berfokus Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap RSUD Anugerah Tomohon</p>	<p>Rantung Natalia Gabriel, Billy J. Kepel, Theodorus H. W. Lumunon, Welong S. Surya, Marieska Y. Waworuntu, 2022</p>	<p>Sampel pada penelitian ini adalah dengan mengambil seluruh jumlah populasi yaitu sebanyak 50 responden</p>	<p>accidental sampling</p>	<p>Komunikasi yang baik itu penting dilakukan antara seorang dokter dan pasien baik secara verbal maupun non verbal agar dapat terciptanya hubungan yang erat antar individu sehingga dapat memberikan dampak yang puas kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Komunikasi tentunya sangat berkaitan erat dengan seorang dokter, di mana hubungan dokter dan pasiennya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan</p>

			<p>yang maksimal harus memiliki komunikasi yang baik. Pasien dapat mengutarakan berbagai keluhan-keluhan yang dirasakan dan kemudian dokter menjelaskan cara penyembuhan kepada pasien. Hubungan ini tentunya diperlukan komunikasi yang efektif agar proses penyembuhan dapat berjalan dengan baik dan pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya.</p> <p>Saat individu menyatakan terima kasih (bahasa verbal) melengkapinya dengan ekspresi tersenyum (bahasa non verbal). Pesan yang disampaikan orang lain dengan menganggukan kepala (bahasa non verbal), dari kedua penjelasan tersebut merupakan contoh bahwa bahasa verbal dan non verbal adalah satu kesatuan dalam menciptakan makna suatu perilaku komunikasi.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi non verbal antara dokter dan pasien baik, sementara itu juga sebagian pasien yang menyatakan komunikasi non verbal dokter dan pasien kurang baik, tergambar melalui pernyataan pada kuesioner yang dijalankan oleh peneliti yaitu apakah dokter menggunakan gerak tangan pada saat menjelaskan</p>
--	--	--	---

				sesuatu kepada pasien. Dan hasilnya sebagian besar responden yaitu pasien menjawab saat melakukan komunikasi dokter sering menggunakan gerakan tangan pada saat menjelaskan sesuatu kepada pasien
Komunikasi Dokter yang Berpusat Pada Pasien di Masa Pandemi	Ilona Vicenovie Oisina Situmeang , Ivonne Ruth Situmeang, 2021		penelitian dengan menggunakan kualitatif dan sifat penelitian menggunakan deskriptif	Dokter mempunyai pengaruh yang kuat untuk memengaruhi pasien dalam pengobatan yang akan dilakukan. Kemampuan komunikasi dokter untuk mengolah dan mentransformasikan informasi dari proses pertukaran informasi antara dokter dan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan proses komunikasi. Dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dibutuhkan elemen penting yaitu keakraban, perhatian, kurangnya ketegangan, dan ekspresi nonverbal dari dokter dan pasien. Secara khusus, hubungan interpersonal dokter dan pasien yang baik akan meningkat ketika konteks kemampuan komunikasi dokter dan pasien berlangsung dengan keramahan dokter, perilaku sopan santun, perilaku sosial dan perilaku empati selama melakukan konsultasi.
Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS, Hubungan Komunikasi dokter dan pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan	Muhammad Anis Pratama , Samsul Arifin. 2024	Dari 5.000 orang yang ada dalam populasi, 100 orang dijadikan sampel	Sampel untuk penelitian ini dipilih dengan menggunakan pendekatan probabilitas sampling.	Hasil penyelidikan ini sejalan dengan hasil Gabriel (2022) yang menemukan kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh interaksi komunikasi antara dokter dan pasien.

Pasien Di Klinik Yai Medika				Pasien yang berkomunikasi akan merasa lebih baik dan memiliki akses langsung terhadap nasihat medis. Pasien tidak terlalu peduli dengan dampak kontak dokter dan pasien. Perawatan pasien di Yai Medika tidak terpengaruh oleh interaksi komunikasi dokter dan pasien
Peran Komunikasi antara dokter dan pasien dalam Pelayanan Medis di Klinik Rezi Desa Sinisir Kecamatan Modoinding	Dasa Liow, Meyti Himping, Grace Waleleng, 2020			Pentingnya komunikasi dokter dalam pelayanan medis, termasuk penggunaan bahasa yang tepat untuk menggali informasi dan memahami kebutuhan pasien. [66]
Hubungan antara komunikasi Efektif dengan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik, Penyakit dalam RSUD Waled	Aris Sunaryo, Maulana Amrulloh, Bambang Wibisono (2021)	100 pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Waled	Consecutive Sampling	Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi efektif dokter dengan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai $p < 0,05$. [67]
Komunikasi Interpersonal Dokter dengan Pasien di RSUD Kafenamau	Raymundo Albertino Neobeni, Yermia Dj. Manafe, Maria Yulita Nara, 2023	Dokter dan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu	Purposive Sampling	Penelitian ini menemukan bahwa pola komunikasi sirkular antara dokter dan pasien dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan mendukung proses penyembuhan pasien.
Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif dan Keselamatan Pasien dengan SBAR diantara Tim Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis	Novita Fajriyah, Hermanto Wijaya, Marline Merke Mamesah, Irawati Marga, 2023		Tinjauan sistematis studi kuantitatif dan kualitatif dengan sintesis naratif.	Dalam proses terapeutik, keterampilan komunikasi dan perlakuan baik oleh staf medis sangat penting untuk pelayanan kesehatan. Empati dari staf menjadi karakteristik yang diinginkan dalam membaca komunikasi non-verbal pasien (Jeong & Kim, 2020). Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak orang merasa bahwa pasien diperlakukan dengan

				<p>kebaikan dan perhatian, serta menghargai jasa dokter. Sepuluh elemen utama yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit meliputi keramahan staf (82,9%), ketersediaan spesialis (75,4%), dan peralatan khusus (59,8%). Hampir setengah dari faktor tersebut berkaitan dengan unsur kemanusiaan. Pasien juga menyoroti pentingnya tawaran medis yang komprehensif, staf yang kompeten, dan perawatan yang baik (Ratna Sari et al., 2021). Pasien dengan masalah komunikasi tiga kali lebih mungkin mengalami efek samping yang dapat dicegah, yang sering kali terkait dengan manajemen klinis yang buruk (Park et al., 2019). Oleh karena itu, penting untuk memahami hambatan komunikasi untuk mengidentifikasi penyebab kesalahpahaman antara tim kesehatan dan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan dan keterlibatan pasien dalam perawatan mereka (Choi et al., 2021; Park et al., 2019).</p>
<p>Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan kesehatan Guna Membangun Citra dan Reputasi di Masyarakat</p>	<p>Sa'adatul Madiniah, Hagi Julio Salas, Tantan Hermansah, 2022</p>		<p>teknik pengumpulan data secara observasi dan wawancara.</p>	<p>Komunikasi sangat penting dalam dunia kesehatan, tidak hanya melibatkan penyampaian pesan, tetapi juga nada bicara, tata bahasa, dan ekspresi wajah. Tenaga medis harus menyesuaikan</p>

				komunikasi mereka dengan sifat pasien yang beragam. Puskesmas rawat inap Ketapang menggunakan komunikasi terapeutik untuk berinteraksi langsung dengan pasien dan memahami penyakit secara mendalam guna memberikan diagnosa yang tepat dan tindakan yang benar. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan dan komunikasi di puskesmas tersebut sudah cukup baik, sehingga masyarakat dapat percaya untuk berobat dan berkonsultasi di sana.
Pengambilan Keputusan Melalui Strategi Komunikasi Efektif pada Keluarga Pasien Kritis	Suhartini, Nurul Safira Lahati, Anggorowati. 2023		Penelitian ini menggunakan scoping review	Setelah melalui tahap penyaringan artikel, terdapat 9 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, kemudian di analisis untuk mendapatkan hasil mengenai strategi komunikasi bersama anggota keluarga yang menunjukkan bahwa ada tiga kategori yakni perawatan yang berpusat pada keluarga, Aspek khusus komunikasi dan pedoman komunikasi keluarga yang terstruktur. Strategi komunikasi ini mampu menciptakan komunikasi efektif bersama anggota keluarga di Intensive Care Unit. Dengan komunikasi yang efektif mampu meningkatkan pemahaman pada keluarga yang akan berdampak pada pengambilan keputusan yang berkualitas hingga terlibat aktif dalam

				proses perawatan pasien kritis
Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD DR.H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas	Popo Subroto, Muhammad Ilham Kurniawan, Sahid Adam, Marhaeni Fajar Kurniawati. 2021	Jumlah sampel dari penelitian ini berjumlah 40 pengunjung / pasien	Teknik pengambilan sampel dalam pelaksanaan penelitian ini memakai accidental sampling	kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan secara profesional oleh petugas kesehatan. Dimensi informasi merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, mencakup penyampaian informasi yang jelas mengenai aspek-aspek pelayanan kepada pasien (Norouzinia et al., 2016). Tingkat kepuasan pasien terkait layanan kesehatan berhubungan erat dengan motivasi mereka untuk kembali mendapatkan pelayanan. Kepuasan tercapai ketika harapan pasien sejalan dengan umpan balik yang diterima. Motivasi positif dapat meningkatkan semangat pasien dalam menjalani terapi, sedangkan ketidakpuasan dapat mengakibatkan pasien enggan untuk kembali.
Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dan Lama Kerja Dokter Jaga Terhadap Kepuasan Pasien IGD Di RS Hermina Jatinegar	Lita Bestari , Harries Madiistriyatno , Eddy Hermawan Hasudungan 2024	Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke IGD di RS Hermina Jatinegara per harinya dengan jumlah 90 pasien dan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 48 pasien	Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, yang disebarakan sesuai dengan dokter jaga IGD yang bertugas pada pasien yang berobat ke IGD RS Hermina Jatinegara	Penelitian di IGD RS Hermina Jatinegara menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan lama kerja dokter tidak memiliki pengaruh signifikan. Kombinasi komunikasi terapeutik dan lama kerja dokter jaga IGD secara bersama-sama memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang baik oleh dokter penting untuk memberikan

				pengalaman yang memuaskan bagi pasien di IGD. Pelatihan komunikasi terapeutik direkomendasikan untuk meningkatkan pelayanan di IGD RS Hermina Jatinegara.
Pengaruh Komunikasi Hubungan dokter dan pasien dan Aspek Pelayanan Kesehatan Pasien Kanker Terhadap Kualitas Hidup Pasien Kanker Di Malang	Faradila Alatas, Erna Sulistyowati, Dewi Martha Indria ,2020	Sampel penelitian ini adalah adalah pasien kanker stadium 3 dan 4 di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar dengan jumlah 50 orang.	teknik pengambilan sampel accidental sampling.	Komunikasi dokter dan pasien kanker menunjukkan pengaruh yang tidak bermakna terhadap kualitas hidup pasien dan ditunjukkan dengan korelasi yang lemah. Aspek pelayanan pasien kanker menunjukkan pengaruh yang tidak bermakna terhadap kualitas hidup pasien dan di tunjukkan dengan korelasi yang lemah. Perlu penelitian lanjutan dengan mengevaluasi aspek pasien dan dokter dalam melakukan komunikasi dokter dan pasien. Komunikasi dokter pasien haruslah dinilai dari aspek dokter yang telah menyediakan jasa pelayanan sehingga tidak terjadi tingkat subjektifitas dalam penelitian. Selain itu, perlu penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel pembuat penyelenggara pelayanan dalam meneliti aspek pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan perlu dinilai dari penyelenggara dan yang menggunakan jasa dalam pelayanan kesehatan.
Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik	Chatrine Virginia Tamara , Tri Niswati Utami, Nur Aini. 2021	Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Juli 2020 di Klinik	Data dianalisis dengan regresi linier sederhana.	hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesetaraan dalam komunikasi tenaga

Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa		Pratama Siti Rahmah berjumlah 130 pasien		kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah T Anjung Morawa. Responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan tidak menganggap pasien lebih rendah darinya cenderung merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. Sebaliknya responden yang merasa bahwa tenaga kesehatan pasien tidak setara saat melakukan komunikasi dengan pasien cenderung merasa tidak puas
Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kejadian Tidak Diharapkan (KTD)	Muhammad Tegar Nurachman. 2022		Penyusunan artikel ilmiah menggunakan pendekatan jurnal, buku, serta literature review.	Komunikasi efektif memiliki peran penting dalam membangun keharmonisan terhadap pasien serta mengembangkan sensitivitas dokter dalam memahami penderitaan pasien yaitu sifat empati. Komunikasi yang baik dari seorang dokter memudahkan data klinik yang lebih lengkap, dan mendiagnosis sehingga dapat mencegah kejadian yang tidak diharapkan.

Pembahasan

Komunikasi efektif antara dokter dan pasien merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan. Hal ini dapat ditinjau dengan metode literature review. Komunikasi efektif antara dokter dan pasien berperan untuk menyampaikan informasi dan membangun rasa percaya pasien kepada dokter dalam menyampaikan informasi. Dokter dapat menerapkan gaya-gaya komunikasi seperti gaya mengendalikan, gaya dua arah, dan gaya empati. Gaya komunikasi yang tepat dapat membantu dokter dan pasien dalam mencapai keberhasilan pengobatan.

Menurut Wartiningih dkk. (2023) komunikasi yang baik itu merangkup beberapa aspek yaitu memberikan persetujuan, menjaga rahasia kedokteran, dan menjaga privasi

pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh empati seorang dokter, sikap dokter, dan hal-hal yang menyangkut karakter dokter. Termasuk pula bentuk komunikasi nonverbal, seperti gerakan tangan dan ekspresi wajah yang dapat memengaruhi pasien dalam menerima informasi dan menunjukkan rasa peduli kepada pasien.

Komunikasi efektif antara dokter dan pasien sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Komunikasi efektif memiliki peran penting untuk membangun keharmonisan terhadap pasien dan mengembangkan kepekaan dokter dalam memahami keluhan pasien (Nurachman et al., 2022).

Dalam proses penyembuhan, keterampilan dalam berkomunikasi dan berperilaku baik seorang dokter sangat diperlukan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor kemanusiaan, seperti keramahan staf, ketersediaan dokter atau tenaga spesialis, dan kelengkapan peralatan di rumah sakit. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan risiko yang dapat ditangani, sehingga penting mencegah hambatan terhadap komunikasi yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan hasil kesehatan pasien. Komunikasi yang baik secara verbal maupun non verbal, dapat meningkatkan pemahaman terhadap kondisi kesehatan yang dialami pasien, mempercepat penyembuhan dan mengurangi risiko kejadian yang tidak diharapkan. Di sisi lain, pelatihan komunikasi penting bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien. Komunikasi efektif tidak hanya memberikan pengalaman positif tetapi juga berperan untuk meningkatkan hasil klinis secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Komunikasi efektif antara dokter dan pasien adalah proses pertukaran informasi yang jelas dan tepat antara dokter dan pasien. Dengan menerapkan gaya komunikasi, menjaga etika, dan meningkatkan keterampilan komunikasi antara dokter dan pasien merupakan kunci untuk membangun hubungan yang baik antara dokter dan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, dokter dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pasien yang berdampak positif seperti memberikan kemudahan dalam diagnosis, mencapai keberhasilan pengobatan, dan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- A. King, Laura. 2014. Psikologi Umum. Jakarta : Salemba Humanika.
- Alatas, F., Sulistyowati, E., & Indria, D. M. (2020). Pengaruh Komunikasi Hubungan Dokter dan Pasien dan Aspek Pelayanan Kesehatan Pasien Kanker Terhadap Kualitas Hidup Pasien Kanker Di Malang. *Jurnal Bio Komplementer Medicine*, 7(1). Primack, H.S. (1983). Method of Stabilizing Polyvalent Metal Solutions. US Patent No. 4,373,104.
- Bestari, L., Madiistriyatno, H., & Hasudungan, E. H. (2024). Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terapeutik dan Lama Kerja Dokter Jaga Terhadap Kepuasan Pasien IGD Di RS Hermina Jatinegara. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 4(04), 83-88.
- Fajriyah, N., Wijaya, H., Mamesah, M. M., & Marga, I. (2023) Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif dan Keselamatan Pasien dengan SBAR di antara Tim Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis. *Journal of Health Management Research*, 2, 7-13.
- Konsil Kedokteran Indonesia, 2006, Komunikasi Efektif dokter dan pasien, Jakarta.
- Liow, D., Himpong, M., & Waleleng, G. (2020). Peran Komunikasi Antara Dokter dan Pasien dalam Pelayanan Medis di Klinik Reci Desa Sinisir Kecamatan Modoinding. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(1).
- Neonbeni, R. A., Manafe, Y. D., & Nara, M. Y. (2023). Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien di RSUD Kefamenanu. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1), 1-11.
- Nulhaq, P. A. I. (2022). Strategi Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan

- Guna Membangun Citra Dan Reputasi Dimasyarakat: Studi kasus Puskesmas rawat inap Ketapang. *Komsopol*, 2(2), 62-73.
- Nurachman, M. T. (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kejadian Tidak Diharapkan (KTD). *Jurnal Cerebellum*, 8(2), 12-15.
- Oisina, I. V. (2021). Komunikasi Dokter Yang Berpusat Pada Pasien di Masa Pandemi: KOMUNIKASI DOKTER YANG BERPUSAT PADA PASIEN DI MASA PANDEMI. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 130-141.
- Pratama, M. A., & Arifin, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs, Hubungan Komunikasi Dokter Dan Pasien, Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Yai Medika. *Edunomic Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2), 159-168.
- Rambe, E., & Utami, T. N. (2021). Efektifitas Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(1), 22-30.
- Rantung, N. G., Kepel, B. J., Lumunon, T. H., Surya, W. S., & Waworuntu, M. Y. (2022). Pengaruh komunikasi verbal dan non verbal antara dokter dan pasien berfokus terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Anugerah Tomohon. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2038-2049.
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 4665-4676.
- Suhartini, S., Lahati, N. S., & Anggorowati, A. (2023). Pengambilan Keputusan Melalui Strategi Komunikasi Efektif pada Keluarga Pasien Kritis. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3137-3145.
- Sunaryo, A., Amrulloh, M., & Wibisono, B. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Study: Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Waled. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*, 7(1).
- Tamara, C. V., & Utami, T. N. (2021). Analisis pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 5(2), 29-38.
- Wartiningih, M., Silitonga, H. T. H., Djuari, L., Prajitno, S., & Juliasih, N. N. (2023). Komunikasi Efektif Dalam Layanan Kesehatan.