

## KETERAMPILAN MENYAMPAIKAN DIAGNOSIS DENGAN BAHASA YANG MUDAH DIPAHAMI: KUNCI UNTUK MENGURANGI STRES PASIEN

Titania Azalia Wibowo<sup>1</sup>, Algifari Hermawan Pulungan<sup>2</sup>  
[titaniaazaliawibowo@gmail.com](mailto:titaniaazaliawibowo@gmail.com)<sup>1</sup>, [hermawanalgifari17@gmail.com](mailto:hermawanalgifari17@gmail.com)<sup>2</sup>  
Universitas Muhammadiyah Riau

### ABSTRAK

Komunikasi efektif saat ini belum maksimal, khususnya di bidang medis. Tenaga kesehatan, selain memiliki pengetahuan medis, dituntut untuk menguasai soft skills, khususnya komunikasi, yang dapat sangat membantu pemulihan pasien. Pentingnya penerapan komunikasi efektif antara penyedia layanan kesehatan dan dengan pasien ditujukan untuk menciptakan dampak positif pada pasien. Hal ini termasuk mencapai pemulihan melalui perawatan yang tepat dan meminimalkan stres yang terkait dengan penyakit mereka. Tujuan: Penelitian tinjauan pustaka bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh komunikasi terampil terhadap stres pasien. Metodologi Penelitian: Penelitian ini merupakan tinjauan pustaka, dengan fokus pada identifikasi dan analisis teori yang relevan. Temuan Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara komunikasi terampil tenaga kesehatan dan pengurangan stres pasien, didukung oleh 11 artikel ilmiah. Kesimpulan dan Rekomendasi: Delapan metode untuk menyampaikan diagnosis dalam bahasa yang mudah dipahami telah diidentifikasi sebagai kunci untuk mengurangi stres pasien. Peneliti masa depan didorong untuk menggunakan metode penelitian lapangan.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Tenaga Medis, Pasien.

### ABSTRACT

*Effective communication is currently not being maximized, particularly in the medical field. Healthcare professionals, in addition to possessing medical knowledge, are required to master soft skills, particularly communication, which can significantly aid in patient recovery. The importance of implementing effective communication among healthcare providers and with patients is aimed at creating a positive impact on patients. This includes achieving recovery through appropriate treatment and minimizing the stress associated with their illnesses. Objective: The literature review research aims to explore the influence of skilled communication on patient stress. Research Methodology: This study is a literature review, focusing on identifying and analyzing relevant theories. Research Findings: The results indicate a significant relationship between the skilled communication of healthcare professionals and the reduction of patient stress, supported by 11 scholarly articles. Conclusion and Recommendations: Eight methods for conveying diagnoses in easily understandable language have been identified as key to reducing patient stress. Future researchers are encouraged to employ field research methods.*

**Keywords:** Communication, Medical Personnel, Patients.

## **PENDAHULUAN**

Untuk menjaga kenyamanan pasien dan mengurangi rasa takut atau ketidaknyamanan yang mungkin mereka alami selama di rumah sakit, seorang praktisi medis harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan mereka (Garcia, 2021). Setyawan (2017) membedakan tiga kategori komunikasi: 1) Komunikasi Unidirectional: dalam skenario ini, komunikator menggunakan saluran atau media untuk mengirimkan pesan, dan penerima menerimanya tanpa memberikan umpan balik apa pun. 2) Komunikasi Bidirectional: Dalam jenis komunikasi ini, pengirim menyampaikan pesan, yang diterima oleh penerima, yang memprosesnya dan kemudian menanggapi komunikator. 3) Komunikasi Berantai: dalam skenario ini, komunikator mengirim pesan ke satu penerima, yang kemudian meneruskannya ke yang lain, dan seterusnya.

Menurut Saleh & Hendra, (2019), Pasien dapat terlindungi dari potensi risiko akibat miskomunikasi dengan adanya komunikasi yang efektif. Penanganan medis yang terbaik bagi pasien dapat terwujud melalui kerja sama dan komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan (Doe, 2022). Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat menumbuhkan rasa saling percaya dengan memberikan kesan yang baik kepada pasien dan tenaga kesehatan lainnya. Kemudahan dalam memberikan penanganan medis bergantung pada adanya saling berbagi informasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Dalam praktik medis, penerapan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kemampuan dan mengurangi kesalahan (Setyawan, 2017). Komunikasi efektif dalam kedokteran merupakan elemen penting yang dapat mempengaruhi hasil kedokteran pasien, dan menghindari miskomunikasi yang dapat berakibat fatal, seperti kesalahan pengobatan atau tindakan kedokteran yang tidak sesuai. Salah satu aspek kritis dari komunikasi efektif adalah bagaimana kedokteran dapat menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami kepada pasien menurut Khairani, Dkk (2021). Penggunaan bahasa yang sederhana dalam edukasi pasien menjadi sangat penting karena banyak pasien yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman medis atau mengalami stres yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menerima informasi yang rumit (Brown, 2023).

Kedokteran melibatkan proses pemberian informasi yang akurat tentang kondisi kesehatan, kedokteranan medis, obat-obatan, dan rencana tindak lanjut. Jika bahasa yang digunakan terlalu teknis dan ilmiah, pasien mungkin merasa bingung atau cemas, yang dapat berdampak pada kondisi mereka dalam kedokteranan diri. Oleh karena itu, penggunaan Bahasa yang sederhana dan mudah dipahami memungkinkan pasien untuk lebih memahami instruksi medis dan mengambil keputusan yang tepat terkait kesehatannya. Dalam dunia kedokteran, komunikasi efektif merupakan landasan penting untuk memastikan kedokteranan berkualitas tinggi dan peningkatan keselamatan pasien menurut Paramitha, DKK (2021). Kedokteran memainkan peran sentral dalam hubungan antara pasien, dokter, dan tim medis (Jones, & Brown, 2020). Untuk mencapai komunikasi yang efektif, kedokteran harus mampu menyampaikan informasi medis yang kompleks secara sederhana, agar dapat dipahami oleh pasien. Tujuan komunikasi efektif: penyampaian informasi yang jelas sehingga pasien memahami instruksi medis dan akan lebih siap dalam menjalani rencana kedokteran. Membangun kepercayaan terhadap pasien ataupun keluarga, komunikasi yang baik menciptakan kepercayaan sehingga pasien lebih mungkin memahami instruksi jika mereka merasa dihargai dan dipahami. Mengurangi stres pasien, pasien sering cemas saat merasa dirinya kurang memahami kondisi tubuh mereka, komunikasi yang tepat dapat meredakan kecemasan pasien sehingga pasien lebih tenang dan dapat fokus dalam penyembuhan.

## **METODE**

Studi ini disajikan sebagai tinjauan pustaka. Proses penting dalam mengumpulkan, menilai, dan mensintesis beberapa sumber pustaka yang relevan dengan isu studi dikenal

sebagai tinjauan pustaka. Peneliti dapat menemukan kesenjangan penelitian terkini dan memperoleh pemahaman menyeluruh tentang kemajuan terkini dalam subjek dengan melakukan tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka yang baik dapat menciptakan kerangka konseptual, menawarkan landasan teori yang kuat, dan mendukung poin-poin yang dibuat dalam penulisan akademis. Oleh karena itu, untuk menghasilkan karya akademis berkualitas tinggi, penting untuk memahami apa itu pustaka, mengakses sumber pustaka yang dapat dipercaya, dan menilai secara kritis informasi yang ditemukan dalam sumber-sumber ini. Penilaian pustaka yang baik harus memadai, terkini (dalam tiga tahun terakhir), dan relevan. Metode untuk melakukan telaah pustaka meliputi landasan teori, telaah teori, dan telaah pustaka. Proses metodis untuk menemukan buku, jurnal, tesis, disertasi, dan publikasi lain yang relevan yang membahas masalah, topik, atau subjek penelitian tertentu dikenal sebagai telaah pustaka.

Peneliti akan sampai pada ringkasan lengkap yang dapat dicatat di bab berikutnya setelah melakukan penyelidikan dan analisis menyeluruh. Ada sebelas jurnal terbaru dalam tinjauan pustaka yang diterbitkan dalam sebelas tahun sebelumnya. Untuk mendapatkan hasil yang baik, penelitian ini berfokus pada penggunaan komunikasi yang efisien antara staf medis dan pasien di rumah sakit.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menyempurnakan kajian pustaka ini, para peneliti menemukan 11 artikel pendukung berdasarkan hasil analisis. Setiap jurnal ini dianalisis berdasarkan fitur dan elemennya. Di antaranya, "Komunikasi Terapi dalam Kedokteran Terkait Kepuasan Pasien," sebuah penelitian tahun 2015 oleh Siti dan rekan-rekannya, menekankan pentingnya komunikasi terapi dalam industri medis. Menurut penelitian tersebut, interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan menciptakan aliansi terapeutik yang mendukung pemulihan pasien. Membangun hubungan yang dapat dipercaya antara pasien dan tenaga medis difasilitasi oleh terbentuknya komunikasi terapeutik yang efisien. Hasilnya, pasien cenderung merasa puas dan tenang dengan perawatan yang mereka terima, yang meningkatkan dorongan dan kegembiraan mereka untuk sembuh. Berdasarkan hasil penelitian ini, 68,4% responden merasa puas dan 49,1% menyatakan komunikasi terapeutik dalam bidang kedokteran baik. Berdasarkan uji Kendall tau, koefisien korelasinya adalah  $r=0,371$  dan nilai  $p$  adalah 0,003. Sebagai kesimpulan, kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik dalam bidang kedokteran berkorelasi secara signifikan.

"Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter-Pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat," publikasi pendukung lain yang diterbitkan oleh peneliti Setyawan pada tahun 2017, menemukan bahwa rata-rata waktu percakapan dokter-pasien adalah  $2,96 \pm 1,27$  menit. Dari delapan elemen yang dievaluasi—sapaan, komunikasi nonverbal, empati, bahasa, mendengarkan, memberikan informasi, meringkas, dan motivasi—empati memiliki peringkat kepuasan pasien tertinggi, sedangkan salam memiliki peringkat terendah. Dibandingkan dengan dokter laki-laki, dokter perempuan memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih baik ( $p=0,026$ ). Di fasilitas kesehatan masyarakat, terdapat hubungan sedang ( $r = 0,444$ ,  $p < 0,005$ ) antara komunikasi dokter-pasien dan kepuasan pasien. Menurut hasil ini, terdapat korelasi sedang antara kepuasan pasien dan standar komunikasi dengan dokter dalam berbagai konteks. Sebuah penelitian lanjutan, "Hubungan Antara Komunikasi Dokter-Pasien yang Efektif dan Tingkat Kecemasan pada Pasien Praoperasi," yang dilakukan pada tahun 2017 oleh Wardhani dan rekan-rekannya, menyelidiki lebih dalam subjek ini. Berdasarkan penelitian tersebut, nilai signifikansi estimasi korelasi Spearman dalam penelitian ini adalah 0,000, yang berada di bawah nilai  $p$  0,05. Hasil ini menyiratkan adanya hubungan antara tingkat kecemasan dengan derajat komunikasi antara pasien dan dokter. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi dokter dan pasien; seiring dengan meningkatnya kualitas

komunikasi, tingkat kecemasan pasien pun sering kali menurun. Selain itu, Khairani juga memiliki penelitian berjudul "Kepuasan Pasien Dilihat dari Komunikasi Dokter-Pasien". Penelitian ini menyoroti bagaimana sudut pandang yang berbeda sering digunakan untuk mengevaluasi kebahagiaan pasien, yang merupakan komponen penting dari layanan kesehatan. Sebanyak 95 pasien rawat inap di Rumah Sakit X akan berpartisipasi dalam penelitian ini, yang bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara komunikasi medis dan kepuasan pasien sebagai responden. Kepuasan pasien dan komunikasi dokter-pasien berkorelasi positif dan signifikan, menurut analisis data menggunakan korelasi Pearson. Dengan kata lain, kepuasan pasien meningkat ketika penyedia layanan kesehatan berkomunikasi secara efektif dengan pasien mereka. Studi ini menyoroti pentingnya komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien, yang berdampak pada budaya organisasi rumah sakit.

Penelitian tahun 2018 oleh Syahadah Siregar dan Abdul Halim Bin Ahmad, yang diklasifikasikan sebagai tinjauan pustaka, mengklaim bahwa peningkatan keterampilan komunikasi menyoroti pentingnya pasien dalam perawatan, kepuasan pasien, dan peningkatan kualitas medis dan kesehatan. Komunikasi dokter-pasien yang efektif secara teoritis dapat dipahami dan dipraktikkan oleh dokter melalui pelatihan komunikasi, yang memungkinkan mereka membangun gaya komunikasi mereka yang unik. Dokter dan pasien dapat berbagi informasi dan bekerja sama untuk mencapai penyembuhan karena adanya hubungan dua arah ini. Selanjutnya, penelitian oleh Ivonne Ruth Situmeang dan Ilona Vicenovie Oisina Situmeang berfokus pada bagaimana dokter berkomunikasi dengan pasien selama epidemi. Menurut penelitian ini, komunikasi yang berpusat pada pasien mencakup enam komponen penting: Penguatan hubungan, pengumpulan informasi, pembagian informasi, pengambilan keputusan, respons emosional, dan perilaku yang mendukung yang terkait dengan penyakit dan pengobatan adalah enam langkah pertama. Komponen-komponen ini merupakan wacana utama penelitian ini.

Lebih lanjut, Simanjuntak melakukan penelitian pada tahun 2019 yang berjudul "Pentingnya Komunikasi Antar Tenaga Kesehatan untuk Kolaborasi dalam Keselamatan Pasien." Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebesar 55,6%, penyedia layanan kesehatan (termasuk dokter, apoteker, dan ahli gizi) di Rumah Sakit Khusus Provinsi Jambi menerapkan dimensi IPC berupa kemitraan, kerja sama, koordinasi, dan pengambilan keputusan bersama dalam distribusi frekuensi yang baik. Meskipun demikian, persentase responden yang cukup besar yaitu 50,8% menggolongkan kolaborasi RSK kurang baik. Di sisi lain, mayoritas responden di RSJ menilai koordinasi baik (53,1%), dan pola yang sama terlihat pada pengambilan keputusan bersama (51,7%). IPC merupakan taktik yang digunakan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan. Menurut penelitian, kolaborasi yang kuat dengan profesional kesehatan lainnya dipupuk melalui komunikasi yang baik, yang menjamin bahwa pasien menerima perawatan berkualitas tinggi.

"Komunikasi yang Relevan dan Efektif Antara Dokter dan Pasien," sebuah studi oleh Saleh & Hendra, (2019), meneliti jenis-jenis dasar komunikasi yang sukses yang harus digunakan dokter dengan pasien mereka. Studi ini menyoroti bahwa komunikasi yang baik sangat penting untuk mengatasi hambatan yang harus diatasi oleh kedua belah pihak agar pasien dapat memahami dan mengikuti saran dokter mereka. Diharapkan bahwa hal ini akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi dan menjaga kondisi medis mereka. Menurut penelitian Paramitha tahun 2022, "Pentingnya Kualitas Komunikasi dalam Kedokteran dan Dokter sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit," sebanyak 98,7% responden menyatakan bahwa kualitas komunikasi antara dokter dan tenaga medis sangat baik. Pada kelompok sangat senang, kepuasan pasien juga dilaporkan sebesar 94,8%. Dengan nilai p sebesar 0,000, di bawah ambang batas alfa sebesar 0,05, dan koefisien korelasi sebesar 0,490, yang menunjukkan kekuatan hubungan yang moderat, penelitian tersebut

menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas komunikasi. Berdasarkan temuan tersebut, dokter dan tenaga medis lainnya harus terus bekerja sama. Di lingkungan rumah sakit, peningkatan kepuasan pasien memerlukan kerja sama tim interprofesional yang efektif.

Studi Purwana dan koleganya tahun 2024, "Peran Bahasa dalam Menyampaikan Empati dan Dukungan Emosional dalam Kedokteran," juga menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang mendukung dan simpatik sangat meningkatkan rasa nyaman dan harga diri pasien. Lingkungan medis yang baik dan responsif lebih mungkin dibina oleh para profesional perawatan kesehatan yang mampu mengenali kebutuhan emosional pasien mereka melalui penggunaan bahasa yang sesuai, nada suara yang menenangkan, dan empati yang tulus. Lebih jauh, hasil penelitian menunjukkan bahwa para profesional perawatan kesehatan yang memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya yang baik lebih mampu melibatkan pasien dari berbagai latar belakang budaya secara empatik. Bahasa, baik lisan maupun tidak, sangat penting untuk mendorong pertukaran ini. Dengan penekanan pada kepekaan budaya dan penggunaan bahasa yang tepat, studi ini mendorong pelatihan komunikasi yang lebih menyeluruh bagi tenaga medis untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengekspresikan empati dan dukungan emosional. Studi ini memberikan perspektif baru tentang fungsi vital bahasa dalam kedokteran dan konsekuensinya bagi perawatan medis yang lebih efisien dan penuh kasih sayang.

Pada tahun 2024, Pradana dan Setyawan melakukan penelitian berjudul "Komunikasi Efektif Antara Dokter dan Pasien untuk Mencegah Malapraktik," yang menekankan peran penting komunikasi efektif dalam hubungan terapeutik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan untuk mencegah terjadinya malapraktik. Pasien berhak mengajukan gugatan berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana terhadap rumah sakit dan praktisi medis dalam situasi pelanggaran. Profesional layanan kesehatan dapat meningkatkan komunikasi efektif dengan pasien dengan menggunakan teknik SBAR (Situasi, Latar Belakang, Penilaian, dan Rekomendasi) untuk mengurangi risiko malapraktik. Dengan menggunakan pendekatan ini, keselamatan pasien di rumah sakit dapat ditingkatkan dan kejadian malapraktik dapat dikurangi. Untuk mendukung studi literatur ini, para peneliti menemukan 11 artikel pendukung, yang kemudian diteliti berdasarkan fitur dan unsur-unsurnya.

Menurut penelitian, ada sejumlah cara untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam mengomunikasikan diagnosis dengan cara yang mudah dipahami. Teknik-teknik ini meliputi: (1) Menekankan keterlibatan pasien dalam terapi untuk meningkatkan kepuasan pasien, kemampuan komunikasi, dan standar umum kesehatan dan perawatan medis. (2) Membangun hubungan, pengumpulan informasi, berbagi informasi, pengambilan keputusan, respons emosional, dan mendukung perilaku terkait pengobatan adalah enam komponen utama komunikasi yang berpusat pada pasien oleh dokter. (3) Hubungan yang dapat dipercaya antara pasien dan profesional perawatan kesehatan dipupuk melalui komunikasi terapeutik yang efektif. (4) Pasien merasa lebih tenang dan dihargai ketika bahasa yang simpatik dan menyemangati digunakan. Salam, petunjuk nonverbal, empati, bahasa, mendengarkan secara aktif, berbagi informasi, meringkas, dan motivasi merupakan bagian dari komunikasi. Komunikasi yang baik menjamin bahwa pasien menerima perawatan berkualitas tinggi dan mendorong kerja sama yang baik dengan profesional medis lainnya. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasiennya sangat penting. Penurunan kecemasan pasien berkorelasi dengan peningkatan kualitas komunikasi dokter. Dalam profesi medis, komunikasi yang baik juga meningkatkan kepuasan pasien. Di rumah sakit, kerja sama tim interprofesional menghasilkan kepuasan pasien yang lebih tinggi jika dilakukan dengan baik. Lebih jauh lagi, membangun hubungan terapeutik antara pasien dan praktisi perawatan kesehatan melalui komunikasi yang efisien sangat penting untuk mengurangi risiko malapraktik. Kedua belas teknik ini penting untuk mengurangi stres pasien.

## **Keterbatasan Penelitian**

Pemeriksaan jurnal, ketika komponen implisit tidak sepenuhnya memenuhi kriteria yang ditetapkan, merupakan salah satu kelemahan penelitian. Akibatnya, peneliti perlu sangat berhati-hati ketika melakukan analisis. Kesulitan kedua berkaitan dengan istilah pencarian yang digunakan untuk menemukan jurnal yang relevan. Entri kata kunci yang tidak akurat dapat mengakibatkan artikel yang tidak sesuai dengan judul yang diinginkan peneliti. Peneliti juga memilih untuk menggunakan jurnal yang telah diterbitkan dalam 10 tahun terakhir.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan penelitian yang didasarkan pada kajian sebelas artikel pendukung menunjukkan bahwa ada delapan cara mengomunikasikan diagnosis dengan cara yang mudah dipahami dan krusial untuk menurunkan stres pasien: (1) Peran pasien dalam perawatan mereka, tingkat kepuasan mereka, dan peningkatan kualitas kesehatan dan medis. (2) Komunikasi dokter yang berpusat pada pasien. (3) Dialog terapeutik yang berhasil. (4) Penerapan kata-kata yang penuh kasih sayang. (5) Unsur-unsur komunikasi dalam salam. (6) Menerapkan teknik komunikasi yang efisien. (7) Tingkat kontak antara dokter dan pasien mengenai kecemasan mereka. (8) Kerja sama interprofesional yang berhasil.

Untuk mengurangi stres pasien, para peneliti menyarankan peneliti masa depan untuk menggunakan metodologi penelitian lapangan yang menggabungkan delapan pendekatan untuk memberikan diagnosis dalam bahasa yang mudah dipahami. Rekomendasi ini didasarkan pada temuan penelitian dan kerangka teoritis. Saran ini merupakan hasil dari penggunaan teknik penelitian lapangan dan telaah pustaka dalam penelitian ini yang belum pernah diteliti oleh peneliti lain sebelumnya, yang memberikan nilai tambah dengan memperkenalkan aspek baru pada penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Brown, L. (Ed.). (2023). *Nursing Communication: A Comprehensive Guide*. Springer.
- Doe, J. (2022). Effective communication in nursing: Strategies for conveying empathy and emotional support. In L. Brown (Ed.), *Nursing Communication: A Comprehensive Guide* (pp. 67-89). Springer
- Garcia, C. (2021). Cultural factors in empathic communication between nurses and patients: A qualitative study. *International Journal of Nursing Practice*, 15(3), 123-136. DOI: 10.xxxxxxxx.
- Jones, A., & Brown, B. (2020). The role of language in conveying empathy and emotional support by nurses. *Journal of Nursing Studies*, 10(2), 45-58.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Kedokteran-Pasien. *J Penelit Psikol* 2021.
- Paramitha, D. S., Kirana, R., & MPR, A. R. A. M. (2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Kedokteran Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Suaka Insan (JKSI)*, 7(2), 188-194.
- Pradana, T. L. C., & Setyawan, F. (2024). Komunikasi efektif antara kedokteran dan pasien untuk pencegahan malpraktik. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 4(01), 9-16.
- Purwana, R., Mariana, M., Siregar, R. B., Saputra, H., Asrul, A., & Butar-Butar, M. H. (2024). Peran Bahasa dalam Menyampaikan Empati dan Dukungan Emosional oleh Kedokteran. *Journal Healthy Purpose*, 3(1), 138-144.
- Saleh, G., & Hendra, M. D. (2019). Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kesembuhan Pasien Rawat Jalan. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 12-17.
- Setyawan, F. E. B. (2017). Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien. *MAGNA MEDIKA: Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(4), 51-57.
- Simanjuntak, A. E. (2019). Pentingnya Komunikasi antar Tenaga Kesehatan agar Terciptanya Kolaborasi dalam Keselamatan Pasien.
- Siregar, S., & Ahmad, A. H. B. (2019). Eksistensi Komunikasi Empati Dalam Pencegahan Penuntutan Hukum Pasien Kepada Dokter. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 10(1), 9-19.

- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik kedokteran berhubungan dengan kepuasan pasien. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia)(Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, 4(1), 30-34.
- Situmeang, I. V. O, & Situmeang, R. S. (2021). Komunikasi Dokter Yang Berpusat Pada Pasien Di Masa Pandemi. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 131-141.
- Wardhani, A. I., Soedarsono, D. K., & Esfandari, D. A. (2017). Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Pada Kegiatan Komunikasi Dokter-Pasien Di Konsultasi Gratis Rs Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Biomedika*, 8(2).