

## **BAB II**

### **KOMUNIKASI SEBAGAI JEMBATAN KEBERHASILAN HUBUNGAN TERAPEUTIK ANTARA DOKTER DAN PASIEN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai hal-hal yang menjadi problematika dan terjadi dalam aktivitas komunikasi kesehatan dan komunikasi terapeutik. Selain itu, bab ini juga akan menjelaskan bagaimana komunikasi sebagai jembatan keberhasilan hubungan terapeutik antara dokter dan pasien, yang akan memberikan gambaran umum mengenai tahapan komunikasi terapeutik dan peran dokter dalam melakukan kontrol hubungan dengan pasien.

#### **2.1 Problematika dalam Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien**

Komunikasi merupakan suatu proses yang sangat khusus, berarti dan berpengaruh dalam hubungan antarmanusia. Bagi profesi dokter, komunikasi menjadi lebih bermakna karna merupakan salah satu metode paling utama dalam mengimplementasikan program-program yang sudah direncanakan untuk perawatan dan penyembuhan pasien. Menurut Stuart dan Laraia (dalam Suryani, 2015:15) penggunaan komunikasi dalam asuhan keperawatan ditujukan untuk mengubah perilaku pasien sebagai langkah untuk mencapai tingkat kesehatan yang baik dan optimal. Terdapat banyak fenomena dalam hubungan dokter dan pasien yang terjadi karena tidak berjalannya komunikasi yang baik dan akhirnya berdampak pada lahirnya rasa ketidakpuasan dari hubungan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Tita Menawati Liansyah dan Hendra Kurniawan mengenai “Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Primer” 2015, didapati hasil bahwa beberapa permasalahan komunikasi yang

tercipta dalam bidang kedokteran kerap kali disebabkan karna kurang dipahaminya komunikasi secara baik oleh dokter. Hal tersebut menjadi ironi ditengah perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga membuat dunia kesehatan di Indonesia masih tertinggal dari negara-negara lainnya. Keterbelakangan tersebut tercermin dari pengalaman pasien yang memiliki ketidaktahuan terhadap dunia medis dan ketika sakit menyerahkan sepenuhnya kepada dokter sehingga membuat banyak pasien menjadi korban malpraktek.

Saat ini tingkat komplain atau aduan terbanyak terkait kasus malpraktek terjadi karena kurangnya kompetensi komunikasi efektif dokter. Dalam prakteknya kebanyakan dokter cenderung tidak memberikan penjelasan secara detail diawal pertemuan terkait hal-hal yang berkaitan dengan apa saja yang akan didapatkan pasien dalam proses penyembuhannya, sehingga diakhir hubungan terapeutik pasien menerima terapi atau pengobatan tanpa mendapatkan informasi yang jelas dan tanpa dimintai persetujuan oleh dokter terlebih dahulu. Hal tersebut yang pada akhirnya memunculkan suatu kesalahpahaman yang berujung dengan timbulnya kasus ataupun tuduhan malpraktek (dr. Mayang Setyaningsih, wawancara, 25 Mei 2020).

Banyak sekali hambatan yang dijumpai dalam proses membangun komunikasi kesehatan dan komunikasi terapeutik yang baik antara dokter dan pasien berdasarkan hasil penelitian Tita Menawati Liansyah dan Hendra Kurniawan, diantaranya :

1. Pasien merasakan suatu kecemasan yang berlebihan karna tidak menerima penjelasan secara detail dari dokter terkait dengan kondisinya.

2. Dokter merasa terbebani dengan pekerjaannya karna pasien tidak menyetujui suatu tindakan medis yang ditawarkan dan menganggap pemikiran pasien tidak realistis.
3. Pola komunikasi yang tidak dua arah disertai dengan sifat dokter yang arogan dan paternalistik, cenderung membuat pasien menjadi takut kepada dokter sehingga pasien menjadi enggan untuk bertanya.
4. Masih seringnya dijumpai penggunaan istilah-istilah kedokteran oleh dokter yang membuat pasien menjadi kebingungan dan tidak mengerti saat berinteraksi.
5. Banyaknya beredar informasi yang tidak jelas seputar dunia kesehatan di masyarakat membuat pasien seringkali menerima atau menangkap informasi yang salah. Hal tersebut yang terkadang menimbulkan suatu perdebatan antara dokter dan pasien karna memiliki pemahaman yang berbeda-beda.

Hal ini juga yang diangkat oleh Nina Siti Salmaniah Siregar dalam penelitiannya yang berjudul “Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bernuansa Islami di Kota Medan” 2016, dimana ditemukan permasalahan pada kualitas pelayanan kesehatan dalam setiap tahapan komunikasi terapeutik oleh dokter dan paramedis terhadap pasien yang ada di rumah sakit kota Medan. Hal tersebut yang kemudian memunculkan fenomena banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan pengobatan ke rumah sakit yang berada di luar negeri seperti Malaysia dan Singapura karena merasa penanganan yang diberikan jauh

lebih optimal. Banyak yang menganggap jika pelayanan yang ramah, lebih manusiawi serta didukung oleh kemampuan diagnosa yang lebih cermat dari dokter menjadi alasan kuat mengapa masyarakat kota Medan tertarik dan memilih melakukan pengobatan ke rumah sakit yang ada di Malaysia dan Singapura untuk menyelesaikan permasalahan penyakit mereka.

Di Indonesia sendiri masih banyak ditemui beberapa dokter yang justru melupakan step-step utama dalam hubungan terapeutik, seperti memberikan salam, memperkenalkan diri hingga berusaha membangun kepercayaan pasiennya. Hal tersebut sering kali dijumpai pada dokter yang sudah mempunyai jam terbang yang tinggi dan namanya sudah cukup dikenal. Kebanyakan dokter yang dikategorikan seperti itu justru merasa bahwa diri mereka sudah dikenal sehingga tidak perlu lagi untuk memulai hubungan terapeutik dengan memperkenalkan dirinya terlebih dahulu. Ketika pasien datang, mereka meyakini bahwa pasien sudah percaya dengan apa yang mereka katakan sebagai dokter sehingga menjadi mudah untuk membuat pasien menuruti saran terkait pengobatan yang mereka berikan tanpa harus memulai komunikasi dengan menjalankan step-step yang seharusnya dilakukan untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien (dr. Mayang Setyaningsih. Wawancara. 25 Mei 2020).

Dalam menjalankan profesinya, komunikasi tentu merupakan sebuah kompetensi utama yang harus dikuasai oleh seorang dokter, dimana kompetensi tersebut mampu menentukan keberhasilan dokter menjalankan peran profesinya dalam membantu mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Dampak negatif yang muncul saat tidak berjalannya komunikasi yang baik adalah kurangnya

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dirumah sakit, menurunkan kualitas dari rumah sakit itu sendiri serta pandangan miring masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Pertemuan pertama antara dokter dan pasien akan menghadirkan kesan yang baik dan positif apabila disambut dengan kehangatan, keramahan dan penjelasan secara detail tentang prosedur pelayanan dan jaminan kesehatan yang rinci, sehingga tidak memunculkan suatu kesalahpahaman.

Pada prakteknya seorang dokter harus benar-benar memahami apa yang menjadi kebutuhan setiap pasien nya. Di Indonesia, sebagian dokter merasa tidak memiliki waktu untuk berbincang-bincang dengan pasien nya secara lebih lama sehingga komunikasi yang terjalin terjadi dengan singkat karna dokter hanya menanyakan hal-hal seperlunya saja. Ketika dokter dan pasien dihadapkan pada perbincangan yang lama, maka akan menjadi suatu manfaat bagi dokter sendiri terlebih untuk memahami lebih dalam bagaimana perasaan pasien, apa yang menjadi keluhan nya, seperti apa kecemasan nya dan bagaimana upaya yang dilakukan guna menjaga kenyamanan dan kepercayaan pasien. Di zaman yang semakin berkembang ini, sangat penting sekali bagi dokter dalam memberikan komunikasi yang efektif dan terbuka, terlebih dalam hal diagnosis, pemberian terapi hingga obat-obatan dan efek sampingnya agar tidak terjadi miskomunikasi dan hubungan terjalin dengan baik. Hal tersebut juga menjadi penting dilakukan guna memberikan gambaran serta edukasi yang baik kepada pasien yang memang tidak memahami dan memiliki pengetahuan terkait ilmu kesehatan (dr. Rima Asmarani. wawancara. 31 Mei 2020).

## **2.2 Komunikasi Terapeutik Sebagai Metode Penyembuhan Pasien**

Seorang pasien ketika sedang sakit umumnya tidak hanya mengalami penderitaan secara fisik saja namun juga meliputi hal-hal psikologis pasien seperti gangguan jiwa dan mentalnya yang mengarah pada timbulnya gangguan emosi dan patah semangat karena merasa kalah dengan penyakit yang dialaminya. Rasa sedih, takut dan cemas yang mudah timbul dalam diri pasien seringkali disebabkan karena pasien merasa penyakit yang dialami cukup berat dan sulit untuk disembuhkan. Disinilah peran dari penerapan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh dokter terhadap pasien menjadi vital karena merupakan salah satu standar dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang baik yang ditunjukkan oleh seorang dokter pada dasarnya mampu menumbuhkan dan menghadirkan kepercayaan diri bagi pasien. Beberapa bentuk dari komunikasi terapeutik yang dianggap baik untuk menumbuhkan kepercayaan diri pasien mencakup penampilan dokter, keramahtamahan, mudah tersenyum, sikap yang familiar hingga cara berbicara yang dapat memberikan kesan menarik yang didukung dengan adanya karakter pribadi yang bijak menjadi sangat dibutuhkan sebagai obat dan penanganan terbaik yang didapatkan oleh pasien.

## **2.3 Peran Dokter dalam Kontrol Hubungan**

Seorang dokter dalam menjalankan kewajibannya sepatutnya menolong pasien dengan penuh kehangatan serta ketulusan agar pasien merasa bahwa hubungan yang terjalin lebih dekat dan nyaman. Dalam perspektif dunia kesehatan, dokter dapat menjalankan perannya dengan memberikan layanan komunikasi yang baik melalui tiga pendekatan, seperti pendekatan komunikasi verbal yang

berkaitan dengan pemberian pesan yang jelas dan ringkas, perbendaharaan kata, pemaknaan denotatif - konotatif, kesempatan berbicara, penggunaan waktu dan relevansi serta pemberian humor. Di samping pemberian komunikasi verbal, komunikasi secara tertulis juga menjadi keharusan yang dilakukan oleh dokter untuk mendukung kelancaran hubungan terapeutik seperti yang berkaitan dengan penulisan resep obat, memo atau penulisan surat keterangan tentang penyakit, dokumen medis pasien dan sebagainya. Selain komunikasi verbal dan tertulis, komunikasi non verbal juga menjadi penting digunakan dalam interaksi antara dokter dengan pasien yang meliputi penampilan diri (*self performance*), intonasi suara (*voice tone*), gestur tubuh atau mimik wajah serta sentuhan yang tulus (*haptik*) sehingga dalam menjalankan perannya dokter mampu memberikan rasa aman, nyaman dan ketenangan selama menjalani proses penyembuhan.