DOI: http://dx.doi.org/10.33846/2trik11109

Pelaksanaan Kolaborasi Komunikasi antara Dokter-Pasien di Rumah Sakit Kota Padang

Dian Novita

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Dharma Landbouw Padang; diannovitasyahdi@gmail.com (koresponden)

Ririn Afrima Yenni

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Dharma Landbouw Padang; ririnyenni@gmail.com Syafruddin

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Dharma Landbouw Padang; alun_ss@yahoo.com

ABSTRACT

Patient care in the hospital consists of 4 pillars of health professionals who play a role, namely clinicians, pharmacists, nurses and nutritionists. To realize good service to patients, it is necessary to have good communication between health workers and patients. Various patient complaints related to communication with doctors. This study was conducted on patients who had been treated at the Padang City hospital, aimed to analyze the collaboration of communication between doctors and patients at the Padang City hospital. The sample criteria were patients who were willing to be interviewed and could communicate well, were over 18 years old and had been hospitalized for ± 1 week. The results of the research carried out are the form of expectations from patients related to communication with patient doctors who hope that the doctor has time to provide repeated explanations related to the results of the diagnosis and the doctor can listen and communicate with patients and the patient's family longer, and patients hope for a form of attention. given by the doctor, causing more satisfaction to the patient. Collaborative communication between doctors and patients generally follows the procedures established by the hospital. However, the results of the study show that some patients are still not satisfied because there are patient complaints about the limited time to visit the doctor and the doctor's short communication in explaining the patient's illness.

Keywords: communication; hospital; doctor; patient

ABSTRAK

Pelayanan pasien di rumah sakit terdiri dari 4 pilar tenaga kesehatan profesional yang sangat berperan, yaitu klinis (dokter), farmasis, perawat dan ahli gizi. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada pasien maka perlu adanya komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien. Berbagai keluhan pasien terkait dengan komunikasi dengan dokter. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang pernah berobat di rumah sakit Kota Padang, bertujuan untuk menganalisis kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien di rumah sakit Kota Padang. Kriteria sampel yaitu pasien yang bersedia diwawancarai dan bisa berkomunikasi dengan baik, berusia di atas 18 tahun dan pernah dirawat inap ± 1 minggu. Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu bentuk harapan dari pasien terkait dengan komunikasi dengan dokter yaitu pasien berharap dokter punya waktu untuk memberikan penjelasan secara berulang terkait hasil diagnosa dan dokter bisa lebih lama mendengarkan dan berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, serta pasien berharap adanya bentuk perhatian yang diberikan dokter, sehingga menimbulkan kepuasan lebih pada pasien. Kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien secara umum sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan rumah sakit. Namun hasil penelitian bahwa, beberapa pasien masih merasa kurang puas karena ada keluhan pasien terhadap waktu kunjung dokter yang terbatas dan komunikasi dokter yang singkat dalam menjelaskan penyakit pasien.

Kata kunci: komunikasi; rumah sakit; dokter; pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Berbagai macam profesi tenaga kesehatan di rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang baik diberikan untuk mewujudkan mutu dari pelayanan kesehatan, bentuk kolaborasi komunikasi adalah satu usaha peningkatan mutu pelayanan kesehatan⁽²⁾.

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang sangat komplek. Kompleksitas fungsi kegiatan disebuah rumah sakit dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu:

- 1. Sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima jasa pelayanan. Hasil perawatan pasien sebagai *costumer* rumah sakit ada tiga kemungkinan yaitu: sembuh sempurna, cacat, atau mati. Apapun kemungkinan hasilnya, kaulitas pelayanan harus diarahkan untuk kepuasan pasien dan keluarga yang mengantarkannya. Salah satu keluhan terkait dengan kepuasan pasien yaitu pola komunikasi antar tenaga kesehatan dengan pasien, secara umum antara dokter dengan pasien.
- 2. Pelaksanaan fungsi kegiatan di sebuah rumah sakit cukup kompleks karena tenaga yang bekerja di rumah sakit terdiri dari berbagai jenis profesi dan keahlian, medis maupun non medis.⁽³⁾

Pelayanan pasien di rumah sakit terdapat 4 pilar tenaga kesehatan profesional yang sangat berperan, yaitu klinisi (dokter), farmasis, perawat dan ahli gizi. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada pasien maka perlu adanya komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan dari seseorang yang dibagi kepada orang lain. Berkomunikasi berarti membantu menyampaikan pesan untuk kemudian diketahui dan pahami bersama. Pesan dalam komunikasi digunakan dalam memilih dan pengambilan keputusan⁽⁴⁾. Kemampuan komunikasi seorang dokter dengan pasien bertujuan untuk: (1) menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), (2) melakukan pertukaran informasi terkait keluhan yang dialami pasien (*exchange of information*), dan (3) pengambilan keputusan medis (*medical decision making*).⁽⁵⁾

Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara sangat diperlukan agar pasien dapat menyampaikan keluhan atau sakit yang dirasakannya secara jujur dan jelas. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah. Dalam komunikasi kesehatan, sering kali terjadi pasien mengalami derajat kecemasan ketika berjumpa dokter, dan mempengaruhi interaksi di antara mereka. Masuk ke rumah sakit dapat menjadi pengalaman yang sangat mengganggu. Pasien sering menemukan diri mereka di lingkungan yang asing, terpisah dari keluarga dan teman-teman, dengan kehilangan ruang pribadi, privasi dan kemandirian, dan sering merasa tidak pasti tentang masalah kesehatan dan pengobatan. Faktor-faktor ini sering menyebabkan mereka merasa sangat rentan, dan cenderung mempengaruhi cara mereka berkomunikasi dengan dokter⁽⁶⁾.

Ada dua keuntungan yang bisa diraih dari komunikasi efektif antara dokter dengan pasien. Pertama, dokter dapat memahami kondisi pasien secara jelas, kebutuhan dalam penegakan diagnosis dan perencanaan tindakan yang akan diberikan terkait masalah kesehatan pasien. Kedua, pasien merasa dimengerti dan dibantu memahami kondisinya sehingga dapat bekerja sama dengan dokter dalam upaya penegakan diagnosis dan pemberian terapi.

Kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien tidak akan terjadi apabila pemberi pelayanan tidak mengetahui makna kolaborasi itu sendiri. Di sisi lain sebagian dokter merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya saja. Akibatnya, bisa saja dokter tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan perencanaan dan tindakan lebih lanjut⁽⁷⁾.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan beberapa referensi lainnya, maka peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan keluhan pasien di rumah sakit Kota Padang tentang kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien. Sebagian pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan dokter tersebut kurang, namun mereka merasa kurang diperhatikan. Dokter hendaknya tidak memperlihatkan sikap tergesa-gesa dan bersedia mendengarkan dengan baik⁽³⁾. Hasil survey awal, melalui wawancara dengan 10 orang pasien, diperoleh informasi sebanyak 7 orang diantaranya menilai komunikasi dokter saat memberikan pelayanan medis masih kurang memuaskan. Pasien menyatakan bahwa dokter saat berkunjung ke ruang rawat inap waktunya sangat singkat dan bersikap tergesa-gesa, sehingga pasien tidak leluasa bertanya tentang penyakitnya, padahal ia merasa ada perubahan di dalam tubuhnya yang tidak ia mengerti. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni,dkk di RSUP Dr. M. Djamil, bahwa pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah informasi yang diterima dari tenaga kesehatan, hal ini terlihat dari penelitian bahwa 35% - 40% pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter⁽⁸⁾.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien di rumah sakit Kota Padang. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang dengan informan yaitu pasien yang pernah berobat kerumah sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah siapa saja pasien yang ditemui saat dilakukan penelitian, dengan kriteria sampel yaitu pasien yang bersedia

diwawancarai dan bisa berkomunikasi dengan baik, berusia di atas 18 tahun dan pernah dirawat inap \pm 1 minggu.

HASIL

Kolaborasi Komunikasi antara Dokter dengan Pasien

Komunikasi antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting dan harus dikuasai oleh dokter⁽⁹⁾. Berdasarkan informasi yang didapat dari tim manajerial rumah sakit, diketahui bahwa secara umum komunikasi sudah cukup baik dan dilaksanakan sesuai prosedur yang ada. Hal ini dibuktikan dari kondisi tidak adanya keluhan pasien yang langsung disampaikan kepada pimpinan yang berkaitan dengan ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi dengan dokter.

Berdasarkan informasi yang didapatkan bahwa pola komunikasi antara dokter spesialis dengan pasien yang baik sebagai berikut:

- 1. Pola komunikasi yang diterapkan adalah komunikasi terapeutik.
- 2. Dokter berkomunikasi dengan pasien berdasarkan pendekatan apa yang dirasakan pasien terkait keluhan atau penyakit yang dirasakan.
- 3. Faktor penunjang lain untuk komunikasi yang baik, yaitu melalui hasil diagnosa menggunakan peralatan teknis dan non teknis seperti hasil photo rontgen atau cek darah pasien, catatan keluhan pasien, riwayat penyakit pasien dan sebagainya.
- 4. Dokter tidak hanya mendengarkan keluhan pasien tentang penyakitnya namun juga memperhatikan apakah keluhan itu selaras dengan kondisi fisik, gerakan motorik serta bertanya pada keluarga yang mendampingi pasien.
- 5. Dokter memberikan informasi tentang pasien dan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien/keluarga dan dimintai persetujuan (*inform consent*).
- 6. Dokter menggunakan bahasa yang umum dan singkat agar pasien paham, mengerti dan mengikuti anjuran dokter, namun tidak selalu memberi penjelasan secara berulang, dan memberikan waktu sesuai jadwal untuk karena banyak pasien yang harus dikunjungi.

Harapan Pasien terkait Kolaborasi Komunikasi Dokter dengan Pasien

Harapan pasien terkait kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan proses komunikasi dokter dengan pasien dalam kenyataannya kurang atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum sesuai yang diinginkan pasien. Bentuk harapan dari pasien adalah dokter punya waktu untuk memberikan penjelasan secara berulang terkait hasil diagnosa dan dokter bisa lebih lama mendengarkan dan berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, serta pasien berharap adanya bentuk perhatian yang diberikan dokter, sehingga menimbulkan kepuasan lebih pada pasien.

Hasil penelitian diketahui pasien berharap dokter lebih lama berkomunikasi saat memeriksa pasien dan tidak terburu-buru saat memeriksa pasien, dokter memberikan penjelasan secara berulang terkait dengan yang dirasakan pasien, dan dokter bersikap lebih merangkul terutama pada pasien yang usia lanjut dan anak-anak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Korompis pada tahun 2010 terkait dengan hubungan antara komunikasi dokter dengan pasien dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof.DR. R.D. Kandou Manado. Jenis ini penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Masalah dalam penelitian ini adalah ketidapuasan pasien dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan antara lain keterlambatan dokter, dokter sulit ditemui, dokter kurang komunikatif dan dokter kurang informatif. Hasil penelitian diketahui bahwa bahwa komunikasi verbal berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, komunikasi non verbal berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof.DR. R.D. Kandou Manado.

PEMBAHASAN

Komunikasi antara dokter dengan pasien selama ini belum memuaskan atau belum efektif dikarenakan berbagai aspek seperti kondisi pasien yang sulit diajak bicara karena kesakitan, pasien anak-anak kurang jelas mengungkapkan apa yang dirasakannya, dokter yang karena banyaknya pasien memiliki waktu terbatas dan keluarga pasien saat visit dokter tidak berada di tempat sementara pasien kurang respon pada informasi yang diberikan dokter.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Meryn (1996) dalam Korompis (2010), bahwa dalam komunikasi global, kita dihadapkan dengan terganggunya komunikasi antara dokter dan pasien, munculnya banyak keluhan dan malpraktek, serta ditinggalkannya kedokteran konvensional dan digantikan dengan alternatif yang seringkali tidak dapat dibuktikan⁽³⁾. Keluhan yang paling sering diajukan oleh pasien dan masyarakat mengenai dokter yaitu masalah komunikasi dan bukannya kompetensi klinik.

Komunikasi antara dokter dengan pasien dalam mendiagnosa penyakit ditinjau dari dua bentuk komunikasi yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh pasien. Sedangkan komunikasi nonverbal berkaitan dengan bagaimana dokter menangkap informasi dari gejala fisik pasien⁽¹⁰⁾.

Banyak faktor yang mempengaruhi komunikasi antara dokter dengan pasien antara lain: sosiobudaya, latar belakang pendidikan baik dokter maupun pasien, pengalaman medis terdahulu, usia dokter dan sikapnya terhadap pasien. Untuk menciptakan hubungan dokter-pasien yang baik salah satunya adalah dengan menguasai teknik komunikasi yang baik dengan pasien⁽¹¹⁾. Berdasarkan telaah hasil penelitian diatas, maka waktu kunjungan dokter yang singkat menjadi keluhan bagi pasien. meskipun begitu seharusnya dokter memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien agar pasien merasa puas terhadap hal tersebut.

Pelayanan yang didapatkan pasien belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu aset yang sangat berharga karena jika pasien puas, maka pasien akan melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut secara berulang. Hal ini berkaitan untuk meningkatkan mutu rumah sakit yaitu indikator kepuasan pasien. Kepuasan pasien berkaitan dengan ungkapan perasaan senang atau kecewa, dengan membandingkan antara pelayanan yang diperoleh pasien dengan harapan terkait pelayanan yang diberikan tersebut⁽¹²⁾.

KESIMPULAN

Kolaborasi komunikasi antara dokter dengan pasien secara umum sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan rumah sakit. Namun hasil penelitian diketahui bahwa, masih ada beberapa pasien yang merasa kurang puas karena ada keluhan pasien terhadap waktu kunjung dokter yang terbatas dan komunikasi dokter yang singkat dalam menjelaskan penyakit pasien. Beberapa harapan pasien yaitu terkait kolaborasi komunikasi dokter lebih lama berkomunikasi saat memeriksa pasien, memberikan penjelasan secara berulang agar pasien mengingat yang disampaikan dokter, dan bersikap lebih akrab atau mengayomi khususnya pada pasien orang usia lanjut dan anak-anak.

DAFTAR PUSTAKA

- 1. Pemerintah RI. Undang-Undang RI No 44 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Pemerintah RI; 2009.
- Suharjono. Kolaborasi Apoteker dan Dokter dalam Penanganan Pasien di Rumah sakit Prosiding Seminar Nasional Perkembangan Terkini Sains Farmasi dan Klinik III. Dep Farm Klin Fak Farm Univ Airlangga. 2013.
- 3. Korompis GE. Hubungan antara Komunikasi Dokter-Pasien dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Prof.DR. R.D. Kandou Manado. 2010.
- 4. Arianto. Komunikasi kesehatan (Komunikasi antara Dokter dan Pasien). 2009.
- 5. Larasati TA. Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer. J Kedokt Univ Lampung. 2019;3(1):160–6.
- 6. Berry D. Pokok-Pokok Pikiran Dalam Sosiologi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada; 2007.
- Depkes RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI; 2007.
- 8. Wahyuni T, Yanis A, Erly E. Hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. J Kesehat Andalas. 2013;2(3):175.
- 9. Dasa Liow, Meyti Himpong GW. Peran Komunikasi antara Dokter dan Pasien dalam Pelayanan Medis di Klinik Reci Desa Sinisir KecamatanMofoinding. EjournalUnsratAcId [Internet]. 2020;1–14. Available from: https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/27074/26666
- 10. Alfitri A. komunikasi Dokter pasien. Mediat J Komun. 2006;7(1):15–26.
- 11. Setyawan FEB. Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien. MAGNA MEDICA Berk Ilm Kedokt dan Kesehat. 2018;1(4):51.
- 12. Choiru R, Yudia P, Sakit MR, Masyarakat FK, Hasanuddin U. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud a . W . Sjahranie Samarinda 2019 the Influence of Doctor-Patient Interpersonal Communication on Inpatient Satisfaction At. 2019.