

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DENGAN PASIEN DI RSUD KEFAMENANU

Raymundo Albertino Neobeni¹, Yermia Dj. Manafe², Maria Yulita Nara³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas NusaCendana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu dan mengetahui persepsi pasien terhadap efektivitas dokter. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus dan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam keseluruhan proses komunikasi dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu memiliki pola komunikasi sirkular dimana dokter akan melakukan kunjungan pada pasien setiap hari dan kunjungan rutin sering terjadi pada pagi hari sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pola komunikasi sirkular ini terjadi ketika dokter melakukan *anamnesis* kepada pasien. Dalam proses pola komunikasi interpersonal dokter dengan pasien adanya proses pertukaran peran fungsi antara dokter dengan pasien. Dalam proses komunikasi interpersonal, dokter menerapkan lima hukum komunikasi efektif ketika berkomunikasi dengan pasien sehingga membangun persepsi pasien terhadap efektivitas dokter dalam proses komunikasi interpersonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa melalui penerapan hukum menghargai, empati, didengarkan dan dimengerti, kejelasan, dan rendah hati serta sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan maka upaya penyembuhan sebagai tujuan komunikasi dapat tercapai dalam proses komunikasi antara dokter dengan pasien.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Kesehatan, Pasien Rawat Inap, Pola Komunikasi, Persepsi.

INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN DOCTORS AND PATIENTS AT KEFAMENANU HOSPITAL

ABSTRACT

This study aims to determine the pattern of interpersonal communication between doctors and inpatients at Kefamenanu General Hospital and to determine patient perceptions of the effectiveness of doctors. This study used qualitative analysis techniques using the case study method and data collection using interviews, observation and documentation techniques. The results of this study indicate that in the entire process of communication between doctors and inpatients at Kefamenanu Hospital, there is a circular communication pattern where doctors will visit patients every day and routine visits often occur in the morning according to a predetermined schedule. This circular communication pattern occurs when doctors take anamnesis to patients. In the process of the pattern of interpersonal communication between doctors and patients, there is a process of exchange of functional roles between doctors and patients. In the process of interpersonal communication, doctors apply the five laws of effective communication when communicating with patients so as to build patient perceptions of the effectiveness of doctors in the process of interpersonal communication. Thus it can be concluded that through the application of the law of respect, empathy, being heard and understood, clarity, and humility as well as an attitude of openness, empathy, support, positive attitude, and equality, healing efforts as a communication goal can be achieved in the process of communication between doctors and patient.

Keywords: *Interpersonal Communication, Health Communication, Inpatients, Communication Patterns, Perception.*

Korespondensi: Raymundo Albertino Neobeni. Universitas Nusa Cendana, Jl. Adisucipto – Penfui, Kec. Maulafa, Kota Kupang-Nusa Tenggara Timur. 85111. Email: -

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka antara dua individu atau lebih dengan menggunakan komunikasi verbal mau pun nonverbal dengan tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu kebutuhan mendasar dalam keberlangsungan hidup terutama dalam bidang komunikasi. Dengan komunikasi interpersonal, kita dapat menemukan jati diri kita sendiri. Ketika kita terlibat dalam pertemuan interpersonal, komunikasi interpersonal dapat membuat kita belajar banyak tentang diri kita dan orang lain. Selain itu, dengan komunikasi interpersonal kita dapat memahami bagaimana memelihara sebuah hubungan dengan orang lain dan kita juga dapat belajar mengenai sikap dan tingkah laku orang lain, hingga pada proses dapat mengubah sikap dan tingkah laku seseorang dalam proses komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran dan juga perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu, komunikasi interpersonal juga menuntut adanya saling memberi dan menerima tingkah laku dan sikap seseorang yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, ketika dua individu atau lebih melakukan proses

komunikasi maka kedua individu tersebut akan saling bertukar informasi atau pesan, pikiran, gagasan, maupun sikap dan tingkah laku.

Komunikasi interpersonal merupakan sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila orang tersebut berinteraksi secara bersamaan dengan orang lain, saling mempengaruhi secara bersama satu sama lain. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang sangat besar dalam mempengaruhi orang lain, karena dengan komunikasi interpersonal dapat memanfaatkan kelima alat indera untuk memperkuat daya mempengaruhi pesan yang dikomunikasikan kepada komunikan yang dituju. Dalam komunikasi interpersonal, komunikasi memiliki peran yang penting dalam membangun hubungan interpersonal. Pada kenyataannya, komunikasi tatap muka atau komunikasi langsung mempunyai pengaruh dan dapat membuat manusia merasa lebih dekat dengan sesamanya.

Komunikasi kesehatan merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam sektor kesehatan yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai suatu keadaan atau status yang sehat baik secara fisik, mental, maupun sosial. Selain itu, Komunikasi kesehatan merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh pihak kesehatan untuk mengembangkan atau membagi informasi kesehatan kepada *audiens* tertentu dengan maksud mempengaruhi pengetahuan, sikap, keyakinan mereka tentang pilihan perilaku hidup sehat.

Komunikasi kesehatan mempunyai kaitan yang sangat erat dengan usaha manusia untuk menjaga kesehatannya baik ditingkat individu, kelompok, organisasi, maupun pemerintahan. Ketika berbicara mengenai masalah kesehatan dan masalah penyakit, tidak semata-mata bersumber dari kelalaian suatu individu, keluarga, kelompok atau komunitas. Kebanyakan penyakit yang diderita oleh individu maupun komunitas masyarakat pada umumnya bersumber dari ketidaktahuan dan kesalahpahaman atas berbagai informasi tentang kesehatan yang diterima. Komunikasi kesehatan mencakup pemanfaatan jasa komunikasi untuk menyampaikan pesan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan upaya peningkatan dan pengelolaan kesehatan oleh individu maupun komunitas masyarakat. Selain itu, komunikasi kesehatan juga meliputi kegiatan menyebarkan informasi tentang kesehatan kepada masyarakat agar tercapai perilaku hidup sehat, menciptakan kesadaran, mengubah sikap dan memberikan motivasi pada individu untuk mengadopsi perilaku sehat yang direkomendasikan menjadi tujuan utama komunikasi Kesehatan.

Komunikasi interpersonal dan komunikasi kesehatan merupakan dua ilmu yang tidak dapat dipisahkan. Kedua ilmu ini memiliki kaitan yang sangat erat. Dimana dalam prosesnya, komunikasi interpersonal saling berhubungan timbal balik dengan komunikasi kesehatan. Dalam komunikasi interpersonal, proses komunikasi akan lebih efektif

bila dalam proses komunikasinya terjadi secara langsung atau tatap muka antara dua individu atau lebih dengan menggunakan komunikasi verbal maupun nonverbal dengan tujuan tertentu. Begitu juga dengan komunikasi kesehatan akan lebih efektif bila proses komunikasi kesehatan berlangsung secara tatap muka untuk mengembangkan atau membagi informasi kesehatan kepada *audiens* tertentu dengan maksud mempengaruhi pengetahuan, sikap, keyakinan mereka tentang pilihan perilaku hidup sehat. Proses komunikasi kesehatan tidak berjalan dengan baik apabila terjadinya kegagalan dalam membangun hubungan antara dokter dan pasien. Proses komunikasi kesehatan akan berjalan dengan baik apabila dalam proses membangun hubungan interpersonal dokter dan pasien berjalan dengan baik. Dimana dalam membangun hubungan interpersonal, pasien yang merasa percaya kepada dokter akan secara terbuka dan jujur dalam membagi informasinya kepada dokter, sehingga dapat mempengaruhi perubahan sikap dan tingkah laku pasien yang menunjang kesehatannya. RSUD Kefamenanu merupakan rumah sakit umum daerah rujukan di wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara yang melayani rawat inap pasien umum maupun pasien dengan kartu jaminan kesehatan berupa kartu Indonesia Sehat atau BPJS yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kefamenanu bagi masyarakat yang kurang mampu. Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu terletak di Jl. Letjen

Suprpto Kefamenanu Timor Tengah Utara, Nusa Tenggara Timur. RSUD Kefamenanu mempunyai Surat Ijin Operasional berdasarkan Surat Keputusan Bupati Timor Tengah Utara No.KP2TSP.TTU.440/01/SIPRS/IV/2012 tentang izin pendirian rumah sakit dengan nama RSUD Kefamenanu Kabupaten TTU – Provinsi NTT. Berbagai kalangan dan status seperti pasien BPJS dan pasien umum yang membutuhkan pengobatan dan perawatan kesehatan rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Rumah sakit Kefamenanu juga mempunyai layanan ruangan dan kamar yang terdiri dari ruangan VIP, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, Ruang Operasi, Kamar Bayi, dan Kamar Bersalin. Hambatan komunikasi interpersonal merupakan sebuah jenis distraksi ketika proses komunikasi berlangsung antar individu. Hambatan ini bisa terjadi dikarenakan faktor pribadi, lingkungan, maupun budaya. Komunikasi yang efektif atau ideal bisa terjadi bila dilakukan dengan dua arah, yang didalamnya terkandung individu yang berbicara, mendengar dan adanya *feedback*. Hal ini dapat menjadi permasalahan sehingga pesan tidak bisa disampaikan dengan baik atau terdapat hambatan dalam melakukan komunikasi. Dari hasil observasi, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu. Dari hasil pengamatan, penulis memperoleh beberapa hambatan dalam proses komunikasi interpersonal

dokter dengan pasien yang terjadi, seperti hambatan bahasa dimana dalam proses komunikasi, sebagian besar pasien tidak dapat menggunakan bahasa Indonesia yang baik. Pasien lebih fasih dalam menggunakan bahasa daerah (Dawan Timor). Selain itu, pasien juga sering kurang mengerti dengan istilah-istilah kesehatan yang disampaikan oleh dokter. Permasalahan lain yang terjadi seperti beberapa pasien yang kurang terbuka dan tidak mengatakan keluhan yang sebenarnya karena takut diagnosa Covid. Permasalahan lain yang terjadi adalah penggunaan alat perlindungan diri (APD) seperti penggunaan masker. Karena dengan menggunakan masker, dokter kesulitan mengekspresikan rasa empatinya melalui komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah.

Penulis merasa tertarik untuk menentukan fokus penelitian pada permasalahan yang terjadi dalam proses komunikasi interpersonal dokter dengan pasien karena dengan kasus yang sedang terjadi seperti hambatan bahasa, sebagian pasien kurang paham dengan istilah medis, pasien tidak terbuka dalam menyampaikan sakit-penyakit, dan dokter yang kesulitan memberikan rasa empatinya melalui ekspresi wajah karena penggunaan masker. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu. Selain itu penulis juga akan melakukan fokus penelitian pada proses komunikasi dokter dengan pasien rawat inap pada ruang kelas satu karena ruang kelas satu ini merupakan ruang kelas

tertinggi yang sedang digunakan. Penulis sebelumnya telah menentukan fokus penelitian pada pasien rawat inap di ruang rawat VIP, namun dimasa pandemi ini ruang rawat VIP dialihkan menjadi ruang rawat pasien terpapar Covid-19.

METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah penulis menggunakan paradigma konstruktivistik. Paradigma ini menyatakan bahwa realitas itu ada dalam berbagai bentuk konstruksi mental yang didasarkan pada pengalaman sosial, bersifat lokal dan spesifik, serta tergantung pada pihak yang bersangkutan. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata dan gambar, kata-kata disusun dalam bentuk kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara penulis dan informan. Menurut Dedy Mulyana (2006: 5), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bersifat interpretatif yang melibatkan banyak metode, dalam menelaah masalah penelitiannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus yang merupakan strategi untuk menyelidiki secara cermat suatu peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu dan dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisasi atau lembaga tertentu. Menurut Dedy Mulyana (2013, h.201) berpendapat bahwa, studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai

berbagai aspek seirang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Objek penelitian ini adalah pola komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu dan persepsi pasien terhadap efektifitas dokter. Subjek dari penelitian ini adalah dokter-dokter yang bertugas merawat pasien rawat inap pada ruang kelas 1 dan pasien-pasien yang dirawat pada ruang kelas 1 di RSUD Kefamenanu.

Sumber data yang digunakan adalah data primer adalah data pertama kali yang dikumpulkan oleh peneliti melalui upaya pengambilan data di lapangan secara langsung. Dan data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan tahapan teknik analisis data, reduksi data, penyajian data, dan penerikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pola Komunikasi Dokter dan Pasien.

Dalam komunikasi interpersonal terdapat pola atau bentuk dalam berkomunikasi, pola komunikasi dalam penelitian ini adalah bagaimana cara dokter berkomunikasi dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu. Pada dasarnya pola komunikasi merupakan cara yang digunakan

oleh masing-masing individu atau kelompok dalam berkomunikasi. Pola komunikasi juga bisa dikatakan sebagai model atau gaya seseorang dalam berkomunikasi. Setiap orang baik individu atau kelompok memiliki pola komunikasinya masing-masing yang diterapkan untuk menghasilkan tujuan yang ingin dicapainya atau agar tersampainya pesan dari komunikator kepada komunikan.

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi dan juga pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Dari penjelasan tentang pola-pola komunikasi interpersonal pada bagian kajian konseptual dalam penelitian ini, peneliti dapat mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu adalah pola komunikasi sirkular. Pola komunikasi sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan. Dalam pola komunikasi sirkular, pola ini lebih dikenal dengan pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic*

communication), yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam komunikasi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama. Prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.

Dalam hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa proses komunikasi yang terjadi terdapat pola komunikasi didalamnya, pola komunikasi yang terjadi yaitu pola komunikasi sirkular dimana ketika dokter melakukan visite pada ruang rawat pasien, dokter akan melakukan anamnesis. Dalam proses *anamnesis* ini, terjadinya feedback atau umpan balik antara dokter dengan pasien secara langsung. Awal terbentuknya pola komunikasi sirkular adalah ketika dokter memulai untuk menanyakan kondisi pasien terkait dengan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien. Mendengarkan setiap pertanyaan yang disampaikan oleh dokter, pasien juga menjelaskan kepada dokter terkait dengan apa yang dirasakan oleh pasien mulai dari keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien pada hari sebelumnya hingga kondisi pasien pada saat itu juga. Pasien juga menjelaskan apa yang dirasakan oleh pasien ketika pasien tidur di malam hari. Dokter juga menanyakan pola makan pasien dan direspon oleh pasien. Dalam proses anamnesis ini pasien memiliki peran sebagai pihak yang

membagikan informasi kepada dokter. Pola komunikasi sirkular dapatlah kita pahami sebagai proses komunikasi yang terjadi terkadang dokter menjadi seorang komunikator dan pasien sebagai komunikan. Begitu pula sebaliknya, pasien sebagai komunikator dan dokter sebagai komunikannya. Pada tahap selanjutnya, setelah dokter dengan pasien melakukan anamnesis, dokter akan melakukan pemeriksaan fisik. Dalam proses pemeriksaan fisik, dokter akan menyesuaikan hasil anamnesis dengan hasil pemeriksaan fisik. Tujuannya agar dokter memastikan bahwa apa yang dikeluhkan oleh pasien sesuai dengan hasil pemeriksaan fisik. Pada tahap berikutnya setelah dokter melakukan pemeriksaan fisik, dokter akan menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pasien. Pada tahap ini dokter akan menjadi pihak yang akan membagikan informasi kepada pasien. Dimana dokter akan menjelaskan hasil pemeriksaan yang ditemukan dokter dan memberikan terapi kepada pasien dan menjelaskan resep obat yang sesuai dengan sakit-penyakit pasien setelah dokter menyampaikan informasi dari hasil pemeriksaan fisik. Dokter juga akan menjelaskan kepada pasien terkait dengan resep obat sesuai dengan anjuran dokter. Dokter juga memberikan himbauan kepada pasien untuk tetap memperbanyak istirahat

dan menjaga polamakannya.

2. Persepsi Pasien Terhadap Efektivitas Komunikasi Dokter

Pada penelitian ini, akan menganalisis hasil penelitian yang diperoleh dari informan melalui wawancara dengan menggunakan teori komunikasi efektif berdasarkan lima hukum komunikasi yang efektif (*The 5 Inevitable Laws of Effective Communication*). Dalam buku *Make Yourself a Leader* yang ditulis oleh Aribowo Prijosaksono dan Ping Hartono dan lima aspek efektivitas komunikasi menurut De Vito. Berikut ini rincian pembahasan berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui persepsi pasien terhadap efektivitas dokter.

1) *Respect*

Komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu, penerapan hukum *respect* dilakukan oleh dokter dan pasien dengan menunjukkan sikap saling menghargai pendapat satu sama lain. Ketika dokter melakukan *visite* pada ruang rawat pasien, sebelum dokter melakukan pemeriksaan fisik dokter akan terlebih dahulu menunjukkan sikap menghargai pendapat dari sudut pandang pasien saat dokter melakukan anamnesis (wawancara terkait keluhan pasien). Pasien beranggapan bahwa ketika pasien menyampaikan keluhan

yang dirasakan, pasien melihat dokter menunjukkan sikap menghargai pendapat pasien dengan mendengarkan dan menyimak apa yang disampaikan oleh pasien. Dengan menunjukkan sikap menghargai yang dilakukan oleh dokter dapat meningkatkan kepercayaan pasien, sehingga pasien dapat secara terbuka menyampaikan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien.

2) *Empathy*

Sebagai pelayanan kesehatan, seorang dokter diwajibkan untuk memiliki rasa empati terhadap pasien. Pelayanan kesehatan yang prima akan dirasakan oleh seorang pasien ketika secara terus terang dan jelas dokter menunjukkan rasa empatinya kepada pasien. Pasien beranggapan bahwa rasa empati yang ditunjukkan oleh dokter di RSUD Kefamenanu dengan cara menghargai setiap pendapat yang disampaikan oleh pasien. Cara menghargai pasien ini ditunjukkan dengan bagaimana dokter mendengarkan lebih dulu dari sudut pandang pasien. Selain itu pasien merasa bahwa dokter sangat peduli dan perhatian dengan pasien. Disamping dokter menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien, salah satu pasien juga menyatakan bahwa dokter juga mencari informasi terkait bagaimana dengan pola makan pasien hingga kenyamanan pasien saat tidur. Dari sikap

inilah empati dalam proses komunikasi antara dokter dan pasien kemudian dapat dilihat.

3) *Humble*

Pasien menyatakan bahwa hukum *humble* ditunjukkan oleh dokter kepada pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu dengan menunjukkan sikap yang baik dan ramah. Dokter menunjukkan sikap baik dan ramah untuk membangun kedalaman hubungan dengan pasien. Dalam hasil penelitian pasien merasakan bahwa ketika bertemu dan berkomunikasi dengan dokter, sikap baik dan ramah ditunjukkan oleh dokter. Hal ini membuat pasien nyaman dengan dokter akan terbuka dalam menyampaikan informasi yang diinginkan oleh dokter.

4) *Audible*

Hukum *audible* yang ditunjukkan oleh dokter kepada pasien dalam proses komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu terjadi ketika dokter melakukan *visite* pada ruang rawat pasien. Proses hukum *audible* terjadi ketika dokter selesai mendengarkan pendapat dari sudut pandang pasien. Pasien juga harus mendengarkan yang disampaikan oleh dokter. Berdasarkan pernyataan pasien setelah dokter melakukan pemeriksaan, dokter akan menyampaikan data berdasarkan

temuan dari pemeriksaan fisik dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dokter akan memberikan terapi dan pemberian obat sesuai dengan hasil temuan pada pemeriksaan pasien.

5) *Clarity*

Kejelasan ditunjukkan oleh dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu dengan secara jelas membagikan informasi berdasarkan keluhan-keluhan yang dialami oleh pasien. Dengan telah menerapkan beberapa hukum efektifitas dapat membangun kepercayaan dan kedekatan antara dokter dengan pasien. Dengan dirasakan melalui indera penglihatan dan pendengaran, sikap-sikap positif yang ditunjukkan oleh dokter membuat pasien merasa percaya dan nyaman, sehingga membuat pasien secara jelas membagikan informasi terkait dengan keluhan yang dialami oleh pasien.

6) *Supportiveness*

Memberikan motivasi atau dukungan kepada pasien merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab seorang dokter. Berdasarkan hasil kutipan wawancara, ditemukan adanya sikap mendukung yang ditunjukkan oleh dokter kepada pasien. Dalam proses percakapan interpersonal dokter menunjukkan bagaimana sikap yang baik dalam mendengarkan pendapat pasien

begitu juga ketika dokter berbicara pasien akan mendengarkan. Menurut pasien yang dirawat di RSUD Kefamenanu, dokter yang mengunjungi pasien selalu menunjukkan sikap yang baik dan ramah. Selain itu, sikap mendukung lainnya ditunjukkan oleh dokter dengan memberikan resep obat yang sesuai dengan sakit pasien. Dokter juga akan selalu mengunjungi pasien ketika adanya keluhan dari pasien.

7) *Positiveness*

Dalam proses komunikasi interpersonal di RSUD Kefamenanu, penerapan sikap positif dilakukan oleh dokter dengan menunjukkan bagaimana sikap dokter ketika mengunjungi pasien. Dokter akan menyapa pasien dengan mengucapkan selamat misalnya selamat pagi, selamat siang, selamat sore, dan selamat malam. Mendengarkan salam yang disampaikan oleh dokter dengan spontan membuat pasien membalas ucapan salam dari dokter. Selain menyapa, berdasarkan pernyataan salah seorang pasien, ketika dokter akan memasuki ruang rawat, dokter terlebih dahulu mengetuk pintu dan mengucapkan permisi. Sikap positif lain yang ditunjukkan oleh dokter adalah ketika dokter baru pertama kali bertemu dengan pasien, dokter akan memperkenalkan dirinya kepada pasien. Setelah selesai melakukan

pemeriksaan, dokter yang hendak meninggalkan ruangan juga memberikan himbauan kepada pasien untuk memperbanyak istirahat dan selalu mengucapkan salam penutup dan selalu ditutup dengan ucapan terima kasih dari pasien.

8) *Openness*

Keterbukaan yang ditunjukkan oleh dokter dengan pasien dalam komunikasi interpersonal di RSUD Kefamenanu terjadi ketika dokter melakukan *Visite*. Pada umumnya dokter hanya 1 (satu) kali melakukan kunjungan pada pasien. Ketika dalam keadaan tertentu, dokter akan kembali lagi mengunjungi pasien ketika memperoleh adanya keluhan yang kompleks atau keluhan khusus dari pasien dan biasanya kunjungan ini akan terjadi 2-3 kali dalam sehari sesuai dengan yang telah penulis cantumkan dalam hasil penelitian. Saat kunjungan dilakukan sebanyak 2-3 kali, disitulah terjadi proses komunikasi interpersonal yang lebih dalam antara dokter dengan pasien. Dengan membangun kedekatan hubungan dengan pasien sehingga pasien merasa percaya dengan dokter dan secara terbuka memberikan informasi terkait dengan keluhan yang dialami oleh pasien. Selain itu, berdasarkan hasil kutipan wawancara beberapa informan pasien, menyatakan

bahwa ketika berkomunikasi dengan dokter, pasien secara terbuka menyampaikan keluhannya kepada dokter. Ketika dokter bertanya terkait dengan kondisi yang dialami oleh pasien. Pasien secara terus terang menyampaikan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

9) *Equality*

Proses komunikasi dokter dengan pasien di RSUD Kefamenanu terjadi dimana dokter berusaha membangun kesetaraan dengan pasien ketika berinteraksi. Dalam artian bahwa dokter menerima setiap pendapat pasien dengan baik begitu juga sebaliknya. Berdasarkan pernyataan dokter, ketika berkomunikasi dengan pasien, dokter akan memposisikan diri sebagai teman ataupun keluarga pasien. Ketika berkomunikasi dengan pasien yang jauh lebih tua dari dokter maka komunikasi yang digunakan layaknya orangtua dan anak. Begitu juga ketika dokter berkomunikasi dengan pasien yang usianya tidak berbeda jauh dengan pasien, maka komunikasi yang digunakan layaknya teman sebaya. Berdasarkan pernyataan pasien, ketika berkomunikasi dengan dokter, pasien merasa nyaman dan merasa dokter seperti orangtua dan anak karena cara berkomunikasi dokter dengan sikap yang ramah dan sopan. Penyesuaian komunikasi yang dilakukan oleh dokter

bertujuan untuk membuat pasien lebih nyaman. Selain itu, kesetaraan ditunjukkan oleh dokter dengan memberikan pelayanan medis kepada semua pasien dengan baik sebagai bentuk kemanusiaan yang membutuhkan pertolongan medis.

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu, maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi oleh dokter dengan pasien dalam proses komunikasi interpersonal dokter dengan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu adalah pola komunikasi sirkular.

Dalam melihat persepsi pasien terhadap efektivitas komunikasi dokter dengan didasari pada 5 hukum komunikasi efektif dan 5 aspek efektivitas komunikasi maka dapat diketahui bahwa dalam menjalankan tugas sebagai dokter di RSUD Kefamenanu dokter yang memiliki tugas untuk merawat pasien guna mendapatkan penyembuhan selalu berusaha untuk menunjukkan *respect, empathy, audible, clarity, humble, supportiveness, positiveness, openness, dan equality* sehingga dapat membangun persepsi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Agusta, I. (2003). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. Pusat Penelitian

Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor, 27.

Harahap, R. A. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. PrenadaMedia.

Liliweri, Alo. (1991). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: CitraAditia Bakti.

Liliweri, Alo, 1996. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.

Mulyana, D., & Rakhmat, J. (1990). *Komunikasi antarbudaya*. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2013). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mulyana, D. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mundakir, S. K. (2016). Komunikasi Pelayanan Kesehatan: Buku Ajar.

Prijosaksono, Ariwibowo dan Simbel. 2007. *Komunikasi yang efektif*. Jakarta: Sinar Harapan

Rachmania, P. (2011). *Pola komunikasi dokter terhadap pasien dalam proses penyembuhan di klinik Makmur Jaya*.