

Komunikasi Efektif dan Etika Berinteraksi dengan Pasien

Wawang Setiawan Sukarya¹, Julitasari Sundoro^{2,3}

¹Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Prof.DR.Hamka

²Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK) Pusat, Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta

³The Indonesian Technical Advisory Group on Immunization Communicable Disease Control (ITAGI CDC)

Kata Kunci

etika komunikasi, komunikasi efektif

Korespondensi

julitasari.sundoro@gmail.com

Publikasi

© 2025 JEKI/ilmiah.id

DOI

10.26880/jeki.v9i3.96

Tanggal masuk: 15 Juli 2025

Tanggal ditelaah: 13 Agustus 2025

Tanggal diterima: 3 Oktober 2025

Tanggal publikasi: 30 Oktober 2025

Abstrak Secara sederhana, komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan pesan melainkan juga menyangkut interaksi antara dua pihak. Pemahaman makna komunikasi secara verbal dan non-verbal dari lawan bicara sangat penting agar tercipta interaksi yang harmonis dan komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan harus jelas agar mudah diterima dengan baik oleh lawan bicara (komunikan), sehingga tercapai sikap saling menghargai antara komunikator dan komunikan. Dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) edisi revisi tahun 2025 disampaikan bahwa dokter wajib menyampaikan informasi dengan jelas dan santun untuk menjaga psikis dari pasien maupun keluarganya. Meskipun demikian, masalah komunikasi tetap dapat terjadi. Untuk itu, penting agar kita bisa memahami bagaimana cara berkomunikasi yang efektif, santun, dan efisien.

Abstract In general, communication is not just about conveying a message but also involves interaction between two parties. Understanding the meaning of verbal and non-verbal communication from the other person is crucial for creating harmonious interactions and effective communication. The message conveyed must be clear so that it is easily received by the other person (the recipient), thus fostering mutual respect between the communicator and the recipient. The 2025 revised edition of the Indonesian Code of Medical Ethics (KODEKI) states that doctors are required to convey information clearly and politely to protect the psychological well-being of patients and their families. However, communication problems can still arise. Therefore, it is important to understand how to communicate effectively, politely, and efficiently.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak ke pihak lain, melalui lisan, tulisan, maupun isyarat, dengan tujuan menciptakan pemahaman dan kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan. Manfaat komunikasi sangat luas, meliputi peningkatan pemahaman, membangun hubungan, memecahkan masalah, hingga meningkatkan kualitas keputusan.¹ Penelitian yang dilakukan oleh Monika AD, dkk melaporkan bahwa komunikasi interpersonal dokter dengan pasien yang baik memiliki peran yang bermakna dalam penerapan saran kesehatan yang optimal.²

Dalam berkomunikasi dapat timbul suatu masalah yang beragam seperti aspek verbal, non-verbal, bahkan faktor-faktor psikologis dan lingkungan. Beberapa masalah umum

yang dapat timbul dalam proses komunikasi antara lain kesalahpahaman, kurangnya atensi, gangguan fisik, dan perbedaan budaya atau bahasa.³ Masalah komunikasi tentu harus dipecahkan karena akan berdampak luas, terutama bila menyangkut etika dalam pelayanan medis.

DISKUSI

Schulz dan Johnson dalam “Management of Hospitals and Health Services” mengatakan bahwa jika kita dapat memecahkan masalah komunikasi, artinya kita sudah memecahkan sebagian besar masalah yang ada pada umumnya. Berbagai solusi pemecahan masalah dapat dimulai dengan memperbaiki cara berkomunikasi. Kesuksesan seseorang tidak

luput dari cara seseorang berhubungan dengan orang lain. Oleh karena itu, hubungan yang baik dengan orang lain perlu dikembangkan. Seberapa jauh dan seberapa dalam terjadinya suatu hubungan, salah satunya ditentukan oleh komunikasi. Adapun tantangan terbesar dalam berkomunikasi adalah bagaimana dapat mengerti pikiran, latar belakang, dan proses berpikir lawan bicara. Adanya harapan dan pesan tersirat juga dapat mengganggu proses suatu komunikasi.⁴ Bagi seseorang yang mempunyai keinginan untuk dapat meningkatkan kemampuan komunikasinya, beberapa pedoman di bawah ini dapat dipakai dan patut diperhatikan dalam meningkatkan komunikasi:⁵

1. Berhenti bicara, menunjukkan sikap ingin mendengarkan, serta bertanya di saat yang tepat

Kita tidak akan dapat mendengar kalau kita terus berbicara. Untuk itu, kita harus berlatih memberi ruang untuk lawan bicara dengan berhenti bicara. Kemudian, cobalah berlatih memusatkan perhatian terhadap

apa yang dijelaskan orang lain sehingga lawan bicara merasa bahwa pendapatnya didengarkan meskipun pendapatnya berbeda dengan pendapat kita. Hindari memotong pembicaraan lawan bicara dan ajukan pertanyaan di saat lawan bicara sudah selesai berbicara.

2. Membuat orang lain bersikap santai

Bila kita menyadari bahwa orang yang akan diajak bicara sedang tegang atau bersifat pemalu, kita perlu berusaha membuat orang tersebut tenang atau membuatnya merasa santai.

3. Bersikap sabar, bertimbang rasa

Hindari menyela orang lain yang sedang berbicara, meskipun anda tahu betul apa yang akan dikatakannya. Bila kita berbicara dengan orang lain, usahakan sebaik-baiknya untuk melihat segala sesuatu dari titik pandang pihak lain tersebut.

4. Jangan berbicara saat marah dan hindari berdebat atau nada mengecam

Bila kita merasa akan marah selagi berbicara dengan orang lain, kendalikan

Tabel 1. Pelanggaran Etika Komunikasi dan Dampaknya⁵⁻⁶

No	Jenis pelanggaran etika	Contoh	Dampak
1	Penyebaran informasi palsu	Menyebarkan berita hoaks di grup kerja	Reputasi rusak dan menurunkan kepercayaan.
2	Bahasa tidak sopan	Menggunakan kata kasar saat rapat	Menimbulkan konflik dan suasana tidak nyaman
3	Tidak menghargai lawan bicara	Memotong pembicaraan orang lain	Menghambat komunikasi dan menyinggung pihak lain
4	Pelanggaran privasi	Membocorkan isi pesan pribadi rekan kerja	Hilangnya kepercayaan dan potensi masalah hukum
5	Ketidakjujuran	Memberi informasi palsu tentang hasil kerja	Menurunkan kredibilitas dan kepercayaan
6	Manipulasi komunikasi	Menyembunyikan fakta untuk keuntungan pribadi	Mengurangi rasa hormat dan menciptakan ketidakadilan
7	Tidak menjaga kerahasiaan	Menceritakan hal rahasia kepada pihak luar	Menciptakan konflik dan sanksi etika
8	Mengabaikan norma budaya	Menggunakan bahasa atau gestur yang menyinggung budaya lain	Menimbulkan kesalahpahaman dan ketegangan
9	Emosi berlebihan	Berteriak atau marah saat diskusi	Komunikasi menjadi tidak kondusif
10	Tidak mendengarkan	Mengabaikan pendapat rekan kerja	Ide tidak tersampaikan dan kerja sama terganggu

kemarahan sampai reda lalu melanjutkan pembicaraan. Jika hal tersebut dirasakan tidak mungkin, sebaiknya pembicaraan ditunda sampai waktu di mana kita dapat berbicara lebih rasional.

5. Sampaikan maksud dan jawab pertanyaan secara langsung dengan penjelasan

Penting untuk menyampaikan pernyataan yang mengarah langsung kepada pokok masalah serta menjawab pertanyaan dengan jawaban yang lugas dan tidak berbelit-belit. Dengan demikian, lawan bicara akan lebih mudah memahami inti pembicaraan yang sedang berlangsung.

Etika Komunikasi

Dalam berkomunikasi kita dituntut untuk tetap memegang prinsip etika. Pelanggaran etika komunikasi adalah tindakan atau perilaku dalam proses komunikasi yang tidak sesuai dengan norma, sopan santun, dan prinsip etika, sehingga menimbulkan kesalahpahaman, konflik, atau kerugian bagi pihak lain. Contoh pelanggaran etika dalam komunikasi secara umum dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Ilustrasi Kasus 1

Seorang mahasiswa fakultas kedokteran mendampingi konsulen (dokter spesialis) yang menangani pasien di unit gawat darurat (UGD). Dia melihat interaksi antara dokter pasien sebagai berikut:

Pasien bertanya kepada Konsulen tentang penyakitnya. Pasien ingin mengetahui bagaimana terjadinya penyakit tersebut, apakah berbahaya, apakah harus dirawat, dan lain-lain. Tentunya, pertanyaan tersebut wajar bila muncul dari orang yang sedang sakit, cemas, ketakutan, dan tegang akan penyakitnya. Mahasiswa tersebut kemudian terkejut karena konsulen menjawab pertanyaan pasien dengan nada suara keras, "Buat apa nanyanya, dijelaskan juga Bapak tidak akan mengerti!"

Cara berkomunikasi Konsulen di atas, bertentangan dengan Sumpah Dokter butir 9 (revisi KODEKI yang sudah disetujui Mukhtar IDI ke 32 tahun 2025 di Lombok) yang berbunyi sebagai berikut: "Saya akan senantiasa

mengutamakan kesehatan dan keselamatan pasien, menghormati otonomi, kemandirian, kehormatan dan harga diri pasien". Cakupan Pasal 5 pada KODEKI 2025, tercantum hal sebagai berikut:⁷

- 1) Setiap dokter wajib memberikan informasi yang memadai dengan jujur dan cara yang santun kepada pasien dan/atau keluarganya ketika ia akan memberikan tindakan atau obat.
- 2) Setiap dokter terhadap pasien yang sedang menderita sakit wajib menyampaikan informasi yang dapat melemahkan kondisi psikis pasien secara patut, teliti dan hati-hati dengan perkataan yang tepat.
- 3) Dalam rangka membangun dan/atau menjaga rasa percaya diri pasien, dokter seyogyanya menyampaikan informasi kepada pasiennya, kepada pasiennya yang menderita penyakit berat/parah, kecacatan atau gangguan kualitas hidup tetapi boleh menahan sebagian informasi yang dapat melemahkan psikis pasien dan/atau fisiknya.

Pasien mempunyai hak untuk mengambil keputusan sendiri tentang bersedia tidaknya dilakukan pengobatan atau tindakan dan menandatangani *informed consent*, setelah pasien mengerti dan memahami karena mendapat penjelasan yang baik, dengan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti, serta tidak menakutkan. Penjelasan tetap harus berbasis bukti. Tidak selayaknya dokter spesialis tersebut berperilaku seperti itu.

Ilustrasi Kasus 2

Teman Sejawat yang merupakan Pengurus Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) menemui Direktur Rumah Sakit Swasta untuk membicarakan suatu masalah. Sewaktu tiba, Sekretaris Direktur mempersilakan duduk untuk menunggu, karena Direktur masih menerima tamu (sepasang suami istri). Pintu ke kamar direktur itu terbuka. Sejawat tersebut mendengar dan melihat tamu tersebut sedang memaki-maki direktur sambil menunjuk-nunjuk, bahkan menggebrak meja. Apa tanggapan Direktur tersebut? Direktur yang dimaki-maki hanya diam saja, tidak memotong perkataan tamu sedikitpun. Ia duduk dengan badan condong ke

depan sambil mendengar dengan seksama. Kejadian itu agak berlangsung lama. Teman sejawat pun sangat heran melihat kesabarannya. Setelah semua unek-unek suami istri tersebut tersampaikan habis, baru direktur itu menjelaskan permasalahannya dengan sabar. Akhirnya kedua orang tersebut keluar ruangan dengan sika yang tidak marah lagi. Ketika teman sejawat akhirnya diterima di kamarnya, dia bilang ke direktur tersebut. "Anda nih luar biasa, bisa dengan sabar mendengar makian dan gebrakan-gebrakan". Direktur hanya menjawab, "Pak, kalau orang sedang marah begitu, kita tidak dengarkan, dan perkataannya dipotong terus, maka mereka akan makin marah dan masalahnya tidak akan selesai".

Aspek penting dari komunikasi positif adalah umpan balik non-verbal, seperti gerakan dan isyarat tubuh sewaktu seseorang berbicara dan/atau mendengarkan orang lain. Bentuk tanggapan non-verbal sering sekali menentukan kedalaman suatu pembicaraan. Umpan balik yang negatif akan membatasi komunikasi. Sebaliknya, umpan balik yang positif akan meningkatkan dan mendorong terjadinya komunikasi.

Salah satu cara terbaik untuk mendorong terjadinya proses suatu komunikasi adalah dengan cara menunjukkan bahwa kita bersedia untuk mendengarkan. Hal ini mengesankan bahwa kita tertarik terhadap apa yang dikatakannya. Menyampaikan hal ini kepada orang tersebut, merupakan bagian dari pengembangan diri kita tentang adanya suatu keinginan yang tulus dalam memberikan perhatian. Pusatkan pengertian kita terhadap apa yang ingin disampaikan orang tersebut, ketimbang memberikan tanggapan terhadap apa yang disampainya. Fokus yang salah mudah menimbulkan salah pengertian. Terlebih, tidak akan mungkin kita dapat mendengarkan lawan bicara secara efektif bila kita sendiri sibuk untuk merumuskan jawaban kita.⁸

Cerita dan sikap direktur dalam ilustrasi kasus menimbulkan kesan bahwa dia mau mendengar keluhan kesah tamu tersebut. Tampak juga dari posisi duduk dia, condong kearah yang berbicara dan fokus terhadap pembicaraannya. Ia tidak menerima telepon maupun menjawab pesan selama komunikasi berlangsung. Bahkan, Direktur menitipkan pesan ke Sekretaris bahwa

untuk sementara jangan ada yang boleh masuk atau mengganggu percakapan yang berlangsung.

Harus diakui bahwa kesulitan umum untuk dapat berkomunikasi adalah bahwa tidak jarang seseorang tidak cukup sabar untuk diam lama mendengar orang lain berbicara. Hal ini seolah umum terjadi sehari-hari di mana seseorang memotong pembicaraan orang lain sebelum orang tersebut selesai berbicara, bahkan dialog tersebut pun dimunculkan dalam drama situasi di televisi. Dampaknya adalah sering terjadi salah paham hingga akhirnya keluar kata-kata kasar yang tidak pantas yang berisiko ditiru oleh para penonton.

Setiap orang akan berkomunikasi dengan cara yang sesuai dengan apa yang dikehendakinya. Penting untuk diperhatikan bahwa hindari menyela orang lain yang sedang berbicara, meskipun anda tahu betul apa yang akan dikatakannya. Hal ini bertujuan agar kita tidak hanya memahami isi pesan pihak lain, tetapi juga meyakinkan kepada lawan bicara bahwa kita menghargai segala sesuatu yang dikatakannya. Tujuan akan tercapai apabila kita dapat bersikap sabar. Oleh karenanya, 'bagaimana kita bersikap' merupakan bagian yang penting dalam komunikasi. Benjamin Disraeli dalam buku *strategy for success* dari Jim Dornan dan John C Maxwell mengatakan bahwa: "Kesabaran adalah satu bagian yang perlu bagi kejeniusan".⁹

Ilustrasi Kasus 3

Muncul pengaduan dari pasien poliklinik RS Pendidikan di Jawa Barat, bahwa seorang dokter peserta program pendidikan dokter spesialis (PPDS) dianggap berkata kasar, karena berkata menggunakan diksi "gua" dan "lu" saat berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya.

Dokter Konsulen Penanggung Jawab Poliklinik, memanggil PPDS tersebut dan terjadilah percakapan sebagai berikut.

- Konsulen: "Kenapa anda ke pasien bicaranya, 'lu - gua?'"
- PPDS: "Maksud saya supaya akrab dok!"
- Konsulen: "Bagaimana jadi akrab, buktinya anda diadukan karena berkata kasar dan pasien tidak terima. Tolong diperbaiki cara komunikasi anda, kalau anda tetap begitu, akan saya bawa

ke komite etik bagian.”

PPDS tersebut kemudian dinasihati lebih lanjut bahwa dalam menjalankan tugas pelayanan, harus selalu menggunakan bahasa sesuai dengan budaya setempat. Kalau tidak bisa bahasa setempat, lebih baik menggunakan Bahasa Indonesia yang baik. PPDS yang bermaksud akrab, dipahami berbeda dengan pasien dan keluarganya karena di Jawa Barat pada orang-orang tertentu, diksi ‘lu-gua’ itu diterima sebagai bahasa yang kasar.

Demikian pentingnya cara berkomunikasi, sehingga Sayles dan Strauss dalam buku Health Care Management (dalam Shotel dan Kaluzny) mengatakan bahwa terjadinya interaksi komunikasi pada suatu kelompok kerja merupakan hal yang sangat penting.¹ Masalah dasar dari suatu proses komunikasi adalah bahwa pengertian yang diterima seseorang mungkin tidak sama dengan apa yang dimaksud. Ini terjadi karena pembicara dan pendengar merupakan dua individu terpisah yang hidup di geografis dunia berbeda, sehingga bisa terjadi perbedaan makna dari diksi yang digunakan berdasarkan kebudayaan yang mereka lalui sehari-hari.¹⁰

KESIMPULAN

Dalam berkomunikasi dapat timbul beragam masalah mulai dari aspek verbal, non-verbal, bahkan faktor psikologis dan lingkungan. Untuk itu, penting bagi seorang dokter agar memahami langkah komunikasi efektif serta berpedoman kepada etika komunikasi sesuai dengan kode etik profesi yang berlaku agar terhindar dari konflik terutama saat berhadapan dengan pasien dan keluarganya.

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dalam penulisan naskah ini.

REFERENSI

1. Shortell SM, Kaluzny AD. Health care management – A text in organization theory and behavior. Canada : John Wiley & Sons, Inc; 1983.
2. Monika AD, Widiastuti W, Muzni N. Pengaruh komunikasi antar personal dokter dengan pasien pada penerapan gaya hidup sehat di masa pandemi covid-19. Kaganga. 2023;7(2).
3. Morgan CT, King RA. Introduction to psychology. 4th ed. Tokyo : Mc. Graw -Hill Kogakusha, Ltd; 1971.
4. Schulz R, Johnson AC. Management of hospitals and health services: strategic issues and performance. Washington, DC: Academic Press; 2003.
5. Developing effective communication skills. J Oncol Pract. 2007;3(6):314-317.
6. Ahmadi, Putri WTA. Perspektif dosen terhadap etika komunikasi verbal mahasiswa pada perguruan tinggi keagamaan islam dan perguruan tinggi umum di Jawa Timur. Jurnal Penelitian Pendidikan Islam. 2020;15(1).
7. Kode Etik Kedokteran. Edisi Revisi. 2025.
8. Rakich JS, Longest BB, Darr K. Managing health services organizations. 3th ed. Baltimore: Rose Printing Company;1994.
9. Dornan J, Maxwell JC. Strategy for success. Sandiego - USA: Injoy Inc;1996.
10. Sukarya WS. Studi pengaruh iklim kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung tahun 1995. Jakarta:Thesis Magister Administrasi Rumah Sakit;1995.