

## **EFEKTIFITAS KOMUNIKASI KESEHATAN DOKTER DALAM MENDIAGNOSIS PENYAKIT PASIEN ANGGOTA KPPS PEMILU 2019 DI KOTA PEKANBARU**

<sup>1</sup>Suci Shinta Lestari; <sup>2</sup>Muhammad David Hendra

<sup>1&2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Abdurrah

*email:* <sup>1</sup>suci.shinta@univrab.ac.id; <sup>2</sup>david.hendra@univrab.ac.id

Diterima: 22-10-2020

Disetujui: 27-01-2021

Diterbitkan: 29 Januari 2021

### **Abstrak**

Komunikasi antara dokter dan pasien merupakan komponen yang paling penting dalam pelayanan kesehatan. Sikap profesional dokter ditunjukkan ketika berhadapan dengan tugasnya yang berarti mampu menyelesaikan tugasnya sesuai peran dan fungsinya; mampu mengatur diri sendiri seperti ketepatan waktu, pembagian tugas profesi dengan tugas-tugas pribadi yang lain dan mampu menghadapi berbagai macam tipe pasien serta mampu bekerja sama dengan profesi kesehatan yang lain. Sikap profesional seorang dokter akan dilihat dari proses penanganan pasien yang akan menjadi tolak ukur keberhasilan dan ke profesionalannya. Pada penelitian ini, peneliti melihat bagaimana efektifitas komunikasi kesehatan dokter dengan pasien maupun keluarga pasien mantan anggota KPPS pemilu 2019 di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keluarga pasien dan pasien menilai komunikasi yang dilakukan dokter selama menangani pasien efektif. Hal ini terlihat dari cara dokter menyampaikan informasi kepada pasien dan keluarganya, dokter mampu membangun rasa aman dan percaya pada dokter yang merupakan landasan bagi komunikasi efektif.

**Kata Kunci:** Pemilu 2019, Diagnosis, Komunikasi Kesehatan, KPPS

### **Abstract**

*Communication between doctor and patient is the most important component in providing health care. A doctor's professional attitude is shown when dealing with his duties, which means being able to complete his duties according to his role and function; able to manage themselves such as punctuality, division of professional duties with other personal tasks and able to deal with various types of patients and able to cooperate with other health professions. The professional attitude of a doctor will be seen from the patient handling process which will be a measure of success and professionalism. In this study, researchers looked at the effectiveness of medical communication between doctors and patients and their families of former members of the 2019 election KPPS in Pekanbaru City. The results of this study indicate that the patient's and patient's family assessed the communication that the doctor made while treating the patient was effective. This can be seen from the way doctors convey information to patients and their families, doctors are able to build a sense of secure and trust to the doctors which are the basic for effective communication.*

**Key Words:** Election 2019, Diagnosis, Health Communication, KPPS

## PENDAHULUAN

Komunikasi antara dokter dan pasien merupakan komponen paling penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Profesional atau tidaknya seorang dokter dilihat dari bagaimana dia membagi waktu antara mengurus dirinya dan mengurus pasien, menjadikan kesehatan pasien sebagai prioritas tanpa mengesampingkan tugas-tugasnya yang lain. Atau yang lebih dikenal dalam istilah medis *dealing with one-self* dan *dialing with others*. Diantara sikap profesional itu proses komunikasi dokter-pasien penting untuk membangun rasa nyaman, aman dan percaya pada dokter, yang merupakan landasan bagi berlangsungnya komunikasi secara efektif (Silverman, 1998). Sikap profesional ini hendaknya dijalin terus-menerus sejak awal konsultasi, selama proses konsultasi berlangsung, dan di akhir konsultasi.

Berhasil atau tidaknya dokter dalam menangani masalah medis terletak pada kemampuan komunikasi yang dibangun dokter dengan pasiennya. Kepercayaan menjadi *point* penting yang harus dihasilkan dari proses komunikasi yang dijalin tersebut (Arianto, 2013). Seperti yang kita ketahui pada saat ini, fenomena banyak meninggal dan sakitnya anggota KPPS di berbagai daerah termasuk juga Provinsi Riau. Lima orang anggota KPPS di Provinsi Riau yang meninggal adalah 1) Suratnizar, Ketua KPPS 02 Desa Bantan Tua Bengkalis, 2) Yansen Andrys David, Ketua KPPS 5 Kelurahan Bengkalis Kota, 3) Umar Banu, Ketua KPPS 16 Simpang Kanan Rokan Hilir, 4) Emma, anggota KPPS 1 Desa Bedeng Sikuran Kecamatan Inuman, Kuansing dan 5) Faisal, Ketua KPPS TPS 01 Desa Kumantan, Bangkinang. (Kabar24, 2019)

Sementara itu di tingkat Nasional tercatat 894 petugas KPPS meninggal dan 5175 orang menderita sakit (kompas.com, 2020). Fenomena ini cukup membuat dunia kedokteran bertanya – bertanya, sehingga perlunya komunikasi yang baik antara pasien dan dokter untuk tercapainya informasi yang jelas dalam bidang komunikasi kesehatan. Ruang lingkup komunikasi kesehatan menyangkut penyebaran informasi tentang kesehatan kepada masyarakat, mengolah dan menyusun isi pesan yang efektif serta menciptakan kesadaran di dalam masyarakat untuk menerapkan pola hidup bersih dan sehat. Oleh karena itu tujuan komunikasi kesehatan selain membangun komunikasi yang efektif juga harus mengutamakan upaya penanaman nilai-nilai kepercayaan pasien yang diberikan kepada dokter.

Komunikasi kesehatan nyatanya memberi kontribusi yang sangat besar dalam upaya penyembuhan pasien. Setidaknya terdapat 8 bentuk aktivitas komunikasi kesehatan yang biasanya dilaksanakan di dunia kesehatan; 1) membangun hubungan baik antara tenaga medis dengan pasien dan keluarga pasien, 2) informasi kesehatan yang mudah dijangkau dan dipahami oleh pasien dan keluarga pasien, 3) nilai kepercayaan pasien yang mengacu pada kepatuhan pasien untuk mengikuti instruksi dan saran dokter, 4) kampanye kesehatan yang merupakan bentuk penyampaian pesan di komunikasi kesehatan, 5) informasi public yang disebarluaskan terkait penyebaran wabah penyakit pada perorangan atau masyarakat luas, 6) pemanfaatan media massa untuk menggambarkan kampanye kesehatan, 7) sosialisasi penggunaan fasilitas kesehatan di tempat umum serta cara mengaksesnya melalui media baru serta 8) pengembangan e-health sebagai bentuk perkembangan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan mudah dan murah (Rahmadiana, 2012).

Pada penelitian ini, peneliti melihat bagaimana efektifitas Komunikasi Kesehatan Dokter dengan pasien maupun keluarga pasien mantan anggota KPPS pemilu 2019 di Kota Pekanbaru. Hal yang paling mendasar dari penelitian ini adalah melihat bagaimana Komunikasi Kesehatan Dokter dalam mendiagnosa penyakit. Karena banyaknya asumsi-asumsi negatif terkait banyaknya jumlah korban sakit bahkan berakhir kematian pada mantan anggota KPPS pemilu 2019, sehingga Ikatan Dokter Indonesia yang diwakilkan oleh Daeng Muhammad Faqih berkata saat diwawancara wartawan "Sebab-sebab kematian mendadak dan jumlah kesakitan yang jumlahnya cukup banyak apalagi dalam kurun waktu pendek dalam perspektif keilmuan dan kemanusiaan seharusnya didalami dan diteliti secara serius, independen, dan ilmiah" (<https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-48258748>).

## **KERANGKA TEORI**

### **Komunikasi Kesehatan.**

Tujuan utama kegiatan komunikasi kesehatan adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan dan menerapkan pola hidup yang bersih dan sehat. Hal penting yang harus dipahami bahwa proses komunikasi ternyata sangat mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Menurut *Healthy People* dalam Liliweri (2009), komunikasi kesehatan adalah sebuah seni menginformasikan, mempengaruhi serta memotivasi diri pribadi, kelompok, intitusi dan masyarakat luas tentang pentingnya menjaga kesehatan dan menerapkan pola hidup sehat demi meningkatkan kualitas hidup kedepannya. Cline dalam Liliweri (2009) mendefinisikan komunikasi kesehatan sebagai sebuah bidang teori, riset sekaligus praktek yang melingkupi pemahaman dan ketergantungan dalam sebuah proses komunikasi dalam bentuk pesan dan makna serta menumbuhkan kepercayaan pasien terkait perilaku dan hasil.

Carma L. Bylund & Gregory Makoul dalam tulisannya tentang *Emphatic Communication in Physician-Patient Encounter* (2002), menyatakan betapa pentingnya empati ini dikomunikasikan. Dalam konteks ini empati disusun dalam batasan definisi berikut: (1) kemampuan kognitif seorang dokter dalam mengerti kebutuhan pasien (*a physician cognitive capacity to understand patient's needs*), (2) menunjukkan afektifitas/sensitifitas dokter terhadap perasaan pasien (*an affective sensitivity to patient's feelings*), (3) kemampuan perilaku dokter dalam memperlihatkan/menyampaikan empatinya kepada pasien (*a behavioral ability to convey empathy to patient*) (Ali. Dkk, 2006 : 8).

Komunikasi kesehatan menurut Notoatmodji (2007), merupakan usaha yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku kesehatan masyarakat menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi, baik menggunakan komunikasi interpersonal, maupun komunikasi massa. Pada dasarnya, komponen komunikasi kesehatan tidak jauh berbeda dengan komponen di dalam proses komunikasi pada umumnya. Komunikasi efektif tetap menjadi dasar dan tujuan utama yang ingin dicapai oleh pihak-pihak terkait. Penerimaan informasi yang dimaknai secara sempurna akan mengurangi efek negatif dan kesalahpahaman yang menimbulkan citra negatif dokter itu sendiri. Di dalam komunikasi kesehatan selain komunikasi yang efektif, juga ditekankan tingkat kepercayaan pasien kepada dokter yang menanganinya. Tidak jarang pemberitaan negatif mengenai dunia medis diakibatkan tingkat kepercayaan pasien yang rendah atau rusak karena dokter tidak

mampu mengakomodir keluhan pasien serta tidak mampu memproses informasi yang nantinya akan disampaikan kepada pasien atau keluarga pasien.

Komunikasi efektif dokter-pasien merupakan sebuah bentuk pengembangan hubungan antara dokter dan pasien yang efektif. Tujuan utama dokter menyampaikan informasi adalah upaya membangun kerjasama antara dokter dan pasien. Bentuk komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non-verbal yang menghasilkan pemahaman pasien atau keluarga pasien terhadap kondisi kesehatannya, peluang untuk mengatasinya sehingga diskusi antara dokter dan pasien untuk menentukan alternative-alternatif untuk mengatasi masalahnya (Ali, dkk, 2006 : x).

### Diagnosis

Diagnosis merupakan istilah yang diadopsi dari bidang medis dan kedokteran sebagai proses untuk penentuan jenis penyakit dengan cara melihat dari gejala-gejala yang muncul. Diagnosis merupakan kesimpulan sementara dokter terhadap kondisi pasien yang dilihat berdasarkan keluhan yang disampaikan serta gejala-gejala yang ditunjukkan pasien. Baik dari ilmu kesehatan maupun dalam dunia pendidikan, diagnosis cenderung memiliki maksud yang sama yaitu usaha untuk mendeteksi, meneliti sebab, jenis, sifat dan kesulitan dalam sebuah kondisi tidak normal dari pasien. Diagnosis merupakan istilah teknis (*terminology*) yang diadopsi dari bidang medis. Menurut Thorndike dan Hagen, diagnosis dapat diartikan sebagai:

1. Sebuah upaya yang disertai proses untuk menemukan kelemahan atau ketidaknormalan kondisi seseorang melalui pengujian dan studi yang seksama yang mengacu pada gejala-gejala yang terlihat atau disampaikan pasien kepada dokter.
2. Sebuah studi mendalam terhadap sebuah fakta untuk menemukan karakteristik tertentu atau kesalahan yang esensial pada diri seseorang yang dianggap tidak normal atau tidak biasa.
3. Sebuah keputusan yang diambil secara bersama dengan tingkat akurasi yang tinggi terhadap gejala-gejala atau fakta yang tidak normal pada diri seseorang dalam rangka memperbaiki atau mengurangi ketidaknormalan tersebut

Pengertian diagnosis di atas, secara implicit telah tersimpul pula konsep prognosinya. Selain mengidentifikasi jenis dan karakteristik dari sebuah kelemahan dan ketidaknormalan, diagnosis juga harus bisa meramalkan dan memprediksi kemungkinan-kemungkinan untuk penyembuhan atau solusi dari pemasalahan yang dihadapi. Dalam dunia kedokteran, diagnosis adalah sebuah aktivitas menentukan jenis penyakit dengan meneliti gejala-gejala yang tidak beres atau bermasalah pada diri seseorang.

Diagnosis adalah klasifikasi seseorang berdasarkan suatu penyakit yang deritanya atau satu abnormalitas yang diidapnya. Batasan mengenai diagnosis dalam ICD-10 adalah diagnosis berarti, penyakit, cedera, cacat, keadaan masalah terkait kesehatan. Diagnosis dibagi menjadi diagnosis utama dan sekunder. Diagnosis utama adalah diagnosis yang muncul setelah proses perawatan dan atau pasien telah menjalani perawatam. Sedangkan diagnosis sekunder masalah yang

muncul pada saat pasien belum dirawat biasanya juga disebut sebagai diagnosis awal. Setiap diagnosis harus mengandung kekhususan dan etiologi. Dalam prakteknya, jika seorang dokter tidak dapat menemukan kekhususan dan etologi maka dokter harus sangat hati-hari dalam membuat sebuah diagnosis yang menyatakan tidak ditemukan penyakit karena adanya keraguan atas diagnosis terhadap gejala dan tanda yang ditemukan (Huffman, 1994). Penentuan hasil diagnosis tidak bisa dilakukan dalam waktu singkat atau tanpa prosedur yang tepat karena diagnosis merupakan kewajiban dan tanggung jawab dokter. Oleh karena itu harus dilakukan dan disesuaikan dengan arahan yang ada pada ICD-10 (Depkes RI, 1997).

## **METODE PENELITIAN**

### **Komunikasi Kesehatan.**

Tujuan utama kegiatan komunikasi kesehatan adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan dan menerapkan pola hidup yang bersih dan sehat. Hal penting yang harus dipahami bahwa proses komunikasi ternyata sangat mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Menurut *Healthy People* dalam Liliweri (2009), komunikasi kesehatan adalah sebuah seni menginformasikan, mempengaruhi serta memotivasi diri pribadi, kelompok, intitusi dan masyarakat luas tentang pentingnya menjaga kesehatan dan menerapkan pola hidup sehat demi meningkatkan kualitas hidup kedepannya. Cline dalam Liliweri (2009) mendefinisikan komunikasi kesehatan sebagai sebuah bidang teori, riset sekaligus praktek yang melingkupi pemahaman dan ketergantungan dalam sebuah proses komunikasi dalam bentuk pesan dan makna serta menumbuhkan kepercayaan pasien terkait perilaku dan hasil.

Carma L. Bylund & Gregory Makoul dalam tulisannya tentang *Emphatic Communication in Physician-Patient Encounter* (2002), menyatakan betapa pentingnya empati ini dikomunikasikan. Dalam konteks ini empati disusun dalam batasan definisi berikut: (1) kemampuan kognitif seorang dokter dalam mengerti kebutuhan pasien (*a physician cognitive capacity to understand patient's needs*), (2) menunjukkan afektifitas/sensitifitas dokter terhadap perasaan pasien (*an affective sensitivity to patient's feelings*), (3) kemampuan perilaku dokter dalam memperlihatkan/menyampaikan empatinya kepada pasien (*a behavioral ability to convey empathy to patient*) (Ali. Dkk, 2006 : 8).

Komunikasi kesehatan menurut Notoatmodji (2007), merupakan usaha yang sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku kesehatan masyarakat menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi, baik menggunakan komunikasi interpersonal, maupun komunikasi massa. Pada dasarnya, komponen komunikasi kesehatan tidak jauh berbeda dengan komponen di dalam proses komunikasi pada umumnya. Komunikasi efektif tetap menjadi dasar dan tujuan utama yang ingin dicapai oleh pihak-pihak terkait. Penerimaan informasi yang dimaknai secara sempurna akan mengurangi efek negative dan kesalahpahaman yang menimbulkan citra negatif dokter itu sendiri. Di dalam komunikasi kesehatan selain komunikasi yang efektif, juga ditekankan tingkat kepercayaan pasien kepada dokter yang menanganinya. Tidak jarang pemberitaan negative mengenai dunia medis diakibatkan tingkat kepercayaan pasien yang rendah atau rusak karena dokter tidak mampu mengakomodir keluhan pasien serta tidak mampu memproses informasi yang nantinya akan disampaikan kepada pasien atau keluarga pasien.

Komunikasi efektif dokter-pasien merupakan sebuah bentuk pengembangan hubungan antara dokter dan pasien yang efektif. Tujuan utama dokter menyampaikan informasi adalah upaya membangun kerjasama antara dokter dan pasien. Bentuk komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non-verbal yang menghasilkan pemahaman pasien atau keluarga pasien terhadap kondisi kesehatannya, peluang untuk mengatasinya sehingga diskusi antara dokter dan pasien untuk menentukan alternative-alternatif untuk mengatasi masalahnya (Ali, dkk, 2006 : x).

## Diagnosis

Diagnosis merupakan istilah yang diadopsi dari bidang medis dan kedokteran sebagai proses untuk penentuan jenis penyakit dengan cara melihat dari gejala-gejala yang muncul. Diagnosis merupakan kesimpulan sementara dokter terhadap kondisi pasien yang dilihat berdasarkan keluhan yang disampaikan serta gejala-gejala yang ditunjukkan pasien. Baik dari ilmu kesehatan maupun dalam dunia pendidikan, diagnosis cenderung memiliki maksud yang sama yaitu usaha untuk mendeteksi, meneliti sebab, jenis, sifat dan kesulitan dalam sebuah kondisi tidak normal dari pasien. Diagnosis merupakan istilah teknis (*terminology*) yang kita adopsi dari bidang medis. Menurut Thorndike dan Hagen, diagnosis dapat diartikan sebagai: 1) Sebuah upaya yang disertai proses untuk menemukan kelemahan atau ketidaknormalan kondisi seseorang melalui pengujian dan studi yang seksama yang mengacu pada gejala-gejala yang terlihat atau disampaikan pasien kepada dokter. 2) Sebuah studi mendalam terhadap sebuah fakta untuk menemukan karakteristik tertentu atau kesalahan yang esensial pada diri seseorang yang dianggap tidak normal atau tidak biasa. 3) Sebuah keputusan yang diambil secara bersama dengan tingkat akurasi yang tinggi terhadap gejala-gejala atau fakta yang tidak normal pada diri seseorang dalam rangka memperbaiki atau mengurangi ketidaknormalan tersebut.

Pengertian diagnosis di atas, secara implisit telah menyimpulkan konsep prognosisnya. Selain mengidentifikasi jenis dan karakteristik dari sebuah kelemahan dan ketidaknormalan, diagnosis juga harus bisa meramalkan dan memprediksi kemungkinan-kemungkinan untuk penyembuhan atau solusi dari pemasalahan yang dihadapi. Dalam dunia kedokteran, diagnosis adalah sebuah aktivitas menentukan jenis penyakit dengan meneliti gejala-gejala yang tidak beres atau bermasalah pada diri seseorang.

Diagnosis adalah klasifikasi seseorang berdasarkan suatu penyakit yang deritanya atau satu abnormalitas yang diidapnya. Batasan mengenai diagnosis dalam ICD-10 adalah diagnosis berarti, penyakit, cedera, cacat, keadaan masalah terkait kesehatan. Diagnosis dibagi menjadi diagnosis utama dan sekunder. Diagnosis utama adalah diagnosis yang muncul setelah proses perawatan dan atau pasien telah menjalani perawatam. Sedangkan diagnosis sekunder masalah yang muncul pada saat pasien belum dirawat biasanya juga disebut sebagai diagnosis awal. Setiap diagnosis harus mengandung kekhususan dan etiologi. Dalam prakteknya, jika seorang dokter tidak dapat menemukan kekhususan dan etologi maka dokter harus sangat hati-hari dalam membuat sebuah diagnosis yang menyatakan tidak ditemukan penyakit karena adanya keraguan atas diagnosis terhadap gejala dan tanda yang ditemukan (Huffman, 1994). Penentuan hasil diagnosis tidak bisa dilakukan dalam waktu singkat atau tanpa prosedur yang tepat

karena diagnosis merupakan kewajiban dan tanggung jawab dokter. Oleh karena itu harus dilakukan dan disesuaikan dengan arahan yang ada pada ICD-10 ( Depkes RI, 1997).

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan problem penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini lebih tepatnya menggunakan metode kualitatif, untuk melihat efektivitas praktik komunikasi kesehatan (dokter-pasien) saat mendiagnosis penyakit mantan anggota KPPS pada pemilu 2019 di kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret- Juni 2020.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara. Wawancara dilakukan secara mendalam (*dept interview*) secara intensif dan tidak terstruktur kepada pasien dan keluarga pasien mantan anggota KPPS pada pemilu 2019 di kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang terdiri dari pasien dan keluarga pasien. Keluarga Pasien yang menjadi informan adalah SS, Keluarga Alm. Huzairin, Ketua KPPS 51 kel. Sialang Munggu, kec. Tampan, Bapak Zulhaidi yang terserang stroke saat penghitungan suara dan Hasan Muchtar.

Data dalam penelitian ini juga dikumpulkan dengan observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara objektif dengan mendatangi langsung objek dengan suatu konsep target, definisi dan kriteria untuk melukiskan kejadian dan instrumennya. Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dilakukan dengan penelusuran *file-file*, laporan tahunan, media, foto, arsip atau bentuk- bentuk lain yang terdokumentasi yang sesuai dengan subjek dan objek penelitian.

## **PEMBAHASAN**

Peneliti melakukan wawancara dengan mantan anggota KPPS pada Pemilu 2019 dan keluarganya. Adapun data nama yang menjadi informan penelitian ialah sebagai berikut:

Tabel.2 Informan Penelitian

No	Nama	Usia	Kecamatan	Desa/Kelurahan
1	SB – Keluarga Alm Huzairin	55 Tahun	Tampan	Delima
2	Zulhaidi	-	Marpoyan Damai	Perhentian Marpoyan
3	Hasran Muchtar	-	Rumbai	Umban Sari

Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah. Perlu dibangun komunikasi efektif yang dilandasi keterbukaan, kejujuran dan pengertian akan kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing. Dengan terbangunnya komunikasi yang efektif, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu

dokter dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien. Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara sangat diperlukan agar pasien mau dan dapat menceritakan sakit serta keluhanyang dialaminya secara jujur dan jelas.

Hasil penelitian diketahui bahwa keluarga pasien mantan anggota KPPS pada pemilu 2019 lalu merasakan bahwa dalam diagnosisnya pendekatan komunikasi yang digunakan oleh dokter adalah *Disease centered communication style* atau *doctor centered communication style*. Komunikasi berdasarkan kepentingan dokter dalam usaha menegakkan diagnosis, termasuk penyelidikan dan penalaran klinik mengenai tanda dan gejala-gejala karena kondisi pasien sudah tidak sadarkan diri dan butuh penanganan secepatnya.

Dalam waktu yang hampir bersamaan dengan penanganan pasien tersebut, keluarga pasien juga dalam posisi membutuhkan keterangan yang jelas atas diagnosis dokter. Dan dari hasil penelitian diketahui bahwa dokter mampumemfasilitasi keinginan tersebut. Dokter berhasil membimbing keluarga pasien sampai pada pengertian yang sebenarnya tentang penyakit atau masalah yang dihadapi oleh anggota keluarga mereka sehingga akhirnya menyebabkan kematian. Sehingga saat ditanyai perihal kematian Bapak Hazairin, secara rasional perwakilan keluarga mereka yakni Bapak SB dapat menjelaskan kronologisnya, seperti dalam kutipan berikut :

“Bukan meninggal mendadak. Pak Ketus KPPS itu memang sudah sakit seminggu sebelum pencoblosan. Ia dirawat di RS, Namun minta izin untuk keluar rumah sakit agar dapat melaksanakan pemilu karena dia ketua KPPS. Usai pencoblosan sakitnya kambuh. Kondisinya makin parah karena jatuh dari motor dan kakinya patah. Lalu dirawat di RSUD dan ternyata makin memburuk hingga akhirnya wafat”.

Banyaknya jumlah anggota KPPS yang sakit dan meninggal memang sangat menghebohkan pada waktu itu. Tenaga medis menjadi incaran masyarakat hingga media. Kondisi ini cukup memprihatinkan dunia kesehatan Indonesia. Masyarakat Indonesia yang lekat dengan karakter klenik, yang sering mengaitkan apa saja yang terjadi dalam kehidupan sehari - hari dengan hal-hal yg berbau mistis semakin memperburuk keadaan ditambah lagi pemberitaan media yang memunculkan anggapan bahwa kematian anggota KPPS karena tumbal Pemilu 2019. Seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 1. Judul Pemberitaan Media



Gambar 2. Judul Bemberitaan Media



Pada saat penanganan pasien, dokter tidak boleh terintimidasi dengan buruknya pemberitaan yang beredar. Dokter tetap dituntut profesional dalam menjalankan tugasnya. Dokter berkomunikasi secara intensif bertujuan membimbing keluarga pasien untuk dapat berpikir dan bersikap rasional tentang penyebab kematian anggota keluarganya yang menjadi anggota KPPS pada pemilu 2019. Tidak ada perdebatan keluarga Bapak Hazairin dengan dokter, tidak ada tuntutan dan tidak ada pemberitaan yang mengarah pada ketidakpuasan keluarga pada pelayanan dokter dan rumah sakit.

Informan lainnya, yakni Bapak Samaun kemudian memberikan keterangan tidak memiliki riwayat sakit sebelumnya namun mengalami kesulitan menggerakkan anggota badan dimulai dari tangan kanan lalu berlanjut ke kaki dan seluruh badan. Diagnosis dokter saat berobat ke salah satu rumah sakit swasta di Pekanbaru berdasarkan pendekatan *Illness centered communication style* atau *patient centered communication style*. Komunikasi berdasarkan apa yang dirasakan

pasien tentang penyakit yang dideritanya adalah stroke ringan dan kesulitan buang air kecil. Setelah mendapatkan perawatan medis dan kini sudah berada di rumahnya.

Saat mendapatkan perawatan medis, informan mengakui bahwa dokter dan tenaga medis di RS tempat mereka berobat memiliki sikap menghargai pasien sehingga pasien mau mengikuti saran dokter untuk dapat segera sembuh. Satu sampai dua orang dokter yang ditemui saat proses pengobatan masih diingat dan dikenal baik hingga tahun 2020 saat ini. Dokter tersebut dianggap memiliki sikap rendah hati mengacu pada sikap yang penuh melayani, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong, tidak memandang rendah orang lain, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan pasien khususnya *financial*. Penjelasan dokter juga dapat didengarkan dan dimengerti dengan baik atau disebut *Audible* oleh penerima pesan. Terkait dengan kejelasan dari pesan yang dikomunikasikan tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Seperti kutipan wawancara penulis dengan bapak Samaun pada tanggal 2 April 2020 berikut:

“ ... saat dibawa kerumah sakit saya masih setengah sadar jadi masih bisa dengar apa yang disampaikan dokter ke anak dan istri saya.. Alhamdulillah dokter dan perawatnya baik semua.. saya merasa bukan dirawat dokter saja tapi sama anak sendiri..sampai sekarang masih saya hubungi tanya-tanya tentang corona ni.. dokter-perawat tu kasih tahu untuk ngga keluar rumah dulu...”.

Keterangan yang diberikan keluarga pasien dan pasien menunjukkan bahwa beban yang ditanggung dokter akibat tekanan media tentang pemberitaan seputar banyaknya anggota KPPS yang sakit dan meninggal tidak mempengaruhi profesionalitas dokter dan perawat. Selain itu meskipun menghadapi keluarga yang panik, dokter dan para perawat juga mampu menenangkan dan memberikan solusi. Hal ini juga menunjukkan kemampuan dokter mengolah informasi yang akan disampaikan sekaligus membangun kepercayaan pasien kepadanya. Dengan demikian diperoleh hasil penelitian bahwa komunikasi kesehatan dokter-pasien saat mendiagnosa penyakit (studi pada pasien mantan anggota KPPS Pemilu 2019 di kota Pekanbaru) adalah efektif berdasarkan perspektif keluarga pasien dan pasien. Lewat komunikasi kesehatan yang dilakukannya, dokter mengarahkan proses penggalian riwayat penyakit lebih akurat, lebih memberikan dukungan pada pasien, dengan demikian komunikasi yang terjalin efektif dan efisien bagi keduanya.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi kesehatan dokter-pasien saat mendiagnosa penyakit adalah efektif berdasarkan perspektif keluarga pasien dan pasien. Melalui proses komunikasi kesehatan yang dilakukannya, dokter melakukan proses penggalian riwayat penyakit lebih akurat, memberikan dukungan pada pasien dengan demikian komunikasi yang terjalin efektif dan efisien bagi

keduanya. Dokter dan perawat dianggap mampu membangun komunikasi yang efektif sekaligus membangun kepercayaan pasien dan keluarga pasien dengan dirinya yang terbukti dari hubungan baik antara dokter dan pasien yang masih terjalin sampai saat ini. Dari kesimpulan tersebut, maka penulis mengharapkan masyarakat memiliki pengetahuan yang mendasar agar dapat membangun pemikiran dan sikap yang rasional atas satu kejadian dan fenomena dilingkungan sosialnya. Harapan lain adalah pada awak media agar dapat memberikan ruang pada masyarakat yang langsung mengalami kejadian untuk memberikan sudut pandangnya dihadapan publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Muhammad Mulyohadi dkk. 2006. Manual Komunikasi Efektif Dokter-Pasien. Jakarta Selatan : Konsul Kedokteran Indonesia.
- Arianto. 2013. Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien). Jurnal Ilmu Komunikasi UIN Surabaya.
- Denzin, Norman K dan Lincoln, Yvonna S (eds.). 1997. Handbook of Qualitative Research. Terjemahan oleh Dariyatno dkk. 2009. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- <https://faktabanten.co.id/blog/2019/04/19/banyak-kpps-jadi-tumbal-pemilu-serentak-2019-ini-faktanya/>
- <https://www.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-01310787/mahal-dan-meminta-tumbal- pesta-demokrasi-2019-sudah-semestinya-dievaluasi>
- Rahmadiana, Metta. 2012. Komunikasi Kesehatan, Sebuah Tinjauan. Jurnal Psikogenesis, Vol. 1, No.1.
- Salisah, Nikmah Hadiati. 2011. Komunikasi Kesehatan: Perlunya Multidisipliner Dalam Ilmu Komunikasi. Jurnal Ilmu komunikasi, Vol. 1, No. 2.
- Subiwahyudi, Agus. Tanpa Tahun. Anamnesis, Komunikasi Efektif Dokter dan Pasien. Di download dari <http://www.fkg.unair.ac.id/filer/Anamsesis.ppt>
- Yulianto, Agus. 2016. Komunikasi Penting Bagi Sektor Kesehatan Di Indonesia. Diakses dari <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/15/09/16/nurjdx351-komunikasi-penting-bagi-sektor-kesehatan-di-indonesia>