

**ABSTRAK**  
**PERILAKU KOMUNIKASI DOKTER DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN MEDIS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS  
SUKAJADI BANDUNG**

Oleh :

**Fani Rachmi Agustina**  
**NIM 41814163**

**Penelitian ini dibawah bimbingan  
Dr. Rismawaty,S.Sos.,MSi**

Penelitian ini guna mengetahui Perilaku Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung. Sub fokus penelitian ini yaitu **Komunikasi verbal, nonverbal** dan **hambatan komunikasi**

Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah informan penelitian yaitu 4 orang yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yaitu observasi Partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, referensi buku, studi terdahulu dan internet *searching*.

Hasil Penelitian yang diperoleh meliputi Perilaku Komunikasi dilihat dari **komunikasi verbal** yang di gunakan oleh Dokter dengan menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa sunda yang dominan dipakai sehari-hari. Selain itu juga Bahasa yang digunakan guna mempermudah pemahaman kepada pasien. **Komunikasi nonverbal** yang dilakukan Dokter melalui sentuhan seperti bersalaman, merangkul, sentuhan di punggung, mengelus-elus supaya pasien merasa diperhatikan, dan **hambatan komunikasi** internal yang terjadi kepada pasien, Dokter berupaya memberikan motivasi, semangat dan memberikan dukungan yang positif terhadap pasien. Dan faktor eksternal yang terjadi antara Dokter dengan pasien, dokter harus tetap bisa mengefektifkan komunikasi dengan pasien.

Kesimpulan Perilaku komunikasi harus ditingkatkan dalam penerapannya guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan dan harus menghasilkan peningkatan dari apa yang telah disampaikan dan menghasilkan perilaku komunikasi yang memuaskan supaya terwujudnya perilaku komunikasi yang akan mendapatkan hasil optimal.

Saran Dokter ketika sedang berkomunikasi agar lebih memperhatikan lawan bicaranya. Saling menghargai baik dengan pasien ataupun pihak diluar instansi. Perlu adanya perluasan tempat dibagian ruang tunggu pasien, perlu adanya tambahan sarana prasarana yang mendukung operasional kerja puskesmas guna lebih baik.

Kata Kunci : Perilaku komunikasi , komunikasi verbal, nonverbal, hambatan komunikasi, pelayanan medis.

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seseorang disebut dokter karena ada satu orang atau lebih yang membutuhkan informasi dan konsultasi dari seorang yang ahli dan berkompeten dalam bidang kesehatan dengan sasaran subjek yang biasa disebut pasien. Berawal dari pasien yang akan memberikan informasi tentang apa yang terjadi dengan kesehatannya dengan harapan dokter bisa memberikan diagnose dan solusi guna kesembuhan penyakitnya. Maka, dalam hal ini akan membangun komunikasi antara pasien dan dokter.

Sebagai salah satu bentuk perilaku komunikasi Dokter yang bisa membangun hubungan komunikasi yang baik, akan menghasilkan komunikasi yang efektif. Dokter yang cepat tanggap terhadap pasien, akan membentuk sebuah karakter terhadap pasien tersebut. Dalam menyampaikan sebuah pesan, dimana proses ini merupakan faktor penentu berhasilnya komunikasi tersebut maka komunikasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan (Dokter dan Pasien) bersifat dua arah, bilamana Dokter berusaha menciptakan dan menyampaikan informasi kepada pasien secara jelas supaya pasien dapat menangkap informasi tersebut dan bisa memberikan umpan balik terhadap Dokter. Dokter harus menyampaikan pesan secara jelas dan menanggapi pesan yang di sampaikan oleh pasien,

Perilaku komunikasi bagian dari suatu tindakan komunikator didalam suatu lingkungan. Selain itu perilaku komunikasi merupakan kebiasaan komunikasi seseorang dengan karakternya. Sehingga perilaku komunikasi dapat menghasilkan sebuah tujuan yang optimal. Perilaku komunikasi juga dapat menggambarkan bagaimana cara seseorang saat berkomunikasi dengan lawannya. Komunikasi yang efektif adalah adanya umpan balik antara komunikator dengan komunikan. Maka dalam hal ini komunikasi yang di berikan oleh Dokter terhadap pasien harus mendapat titik temu tindakannya. Seorang Dokter akan menampilkan teknik atau keterampilannya dalam berkomunikasi guna untuk mencapai tujuan komunikasinya. Dalam hal ini dokter akan melakukan komunikasi terhadap pasien melalui komunikasi verbal, komunikasi nonverbal serta hambatan komunikasi.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

### **A. Rumusan Masalah Makro**

Berangkat dari Latar Belakang masalah, maka dari itu peneliti dapat menarik rumusan masalah penelitian, yaitu :

Bagaimana Perilaku Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?

### **B. Rumusan Masalah Mikro**

Pada Penelitian Ini, Peneliti mengambil rumusan Mikro sebagai berikut :

1. Bagaimana **Komunikasi Verbal** Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?
2. Bagaimana **Komunikasi Nonverbal** Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?
3. Apa saja **Faktor Penghambat** Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?

### **1.3 TUJUAN**

Berdasarkan rumusan masalah maka peneliti merumuskan tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. Guna Mengetahui **Komunikasi Verbal** Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?
2. Guna Mengetahui **Komunikasi Nonverbal** Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?
3. Guna Mengetahui **Hambatan Komunikasi** Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung?

### **14. KEGUNAAN PENELITIAN**

Penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan salah satunya di bidang ilmu komunikasi. Serta pengetahuan lebih di bidang pelayanan kesehatan yang erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari manusia.

#### **A. Bagi Peneliti**

Guna mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai mutu pelayanan yang ada di Puskesmas sukajadi bandung.

#### **B. Bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, masukan tentang Perilaku Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung.

#### **C. Bagi Masyarakat**

Kegunaan penelitian ini bagi masyarakat adalah sebagai suatu informasi dan menambah pengetahuan tentang bagaimana Perilaku Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung.

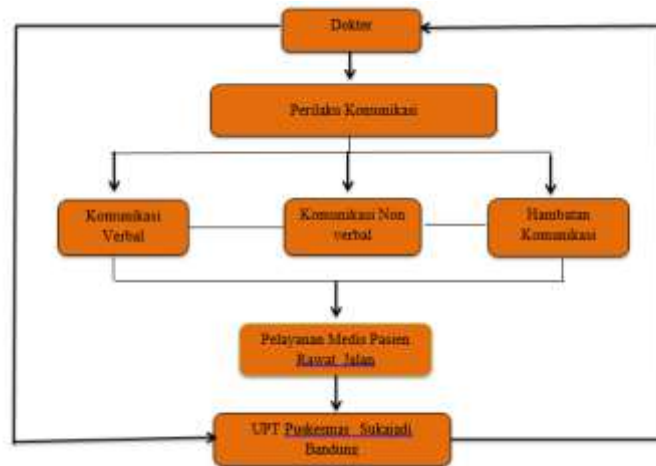
## **2. KERANGKA PEMIKIRAN**

### **Kerangka Pemikiran**

Pada hal ini, peneliti akan membahas permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Pembahasan tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan teori dan definisi saling berkaitan guna menjawab

masalah. Peneliti hanya mengambil satu fokus yang akan diteliti yaitu tentang Perilaku Komunikasi.

### Alur Pikir Peneliti



### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.

### 4. INFORMAN

| No. | Nama            |                  |
|-----|-----------------|------------------|
| 1.  | Dr.Dedi Suherdi | Kepala Puskesmas |
| 2.  | Dr.Wati         | Dokter           |
| 3.  | Liah Halimah    | Pasien           |
| 4.  | Nike Nandya     | Pasien           |

### 4. HASIL

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, maka akan diuraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan Mei 2019- Agustus 2019 yang dilakukan di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung yang terkait dengan Perilaku Komunikasi Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung.

**a. Komunikasi verbal yang dilakukan dokter dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien rawat jalan**

Perilaku komunikasi harus ditingkatkan dalam penerapannya guna mencapai tujuan yang telah dirumuskan dari apa yang telah disampaikan dan menghasilkan perilaku komunikasi yang memuaskan dan optimal. Perilaku komunikasi yang dilakukan oleh Dokter di UPT Puskesmas Sukajadi Bandung sesuai dengan Standar Operasional Variabel. Penggunaan bahasa pada saat memberikan pelayanan medis yaitu dengan menggunakan Bahasa Indonesia, atau Bahasa sunda, dan pasien lansia biasanya lebih mengerti dijelaskan menggunakan Bahasa sunda. Dokter harus berupaya menempatkan posisinya sebagai seseorang yang bisa mendengar keluhan pasien dengan bahasa yang lebih mudah dijelaskan dan dipahami.

**b. Komunikasi nonverbal yang dilakukan dokter dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien**

Selain itu, Komunikasi nonverbal yang dilakukan dokter harus mencapai optimal seperti sentuhan, mimik wajah, nada suara serta ekspresi. Sebab justru yang pertama kali dilihat oleh pasien adalah pesan nonverbal Dokter kepada pasien , misalnya Pasien melihat raut wajah Dokter yang jutek Pasien akan merasa enggan guna berkomunikasi secara langsung. Selain komunikasi verbal yang dijelaskan diatas ada pula komunikasi nonverbal berupa bentuk sapaan yang diberikan oleh Dokter kepada pasien

### **c. Cara menangani Hambatan Komunikasi yang dilakukan dokter dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien**

Dalam berkomunikasi pasti mengalami hambatan dalam menyampaikan pesan kepada komunikator. Hambatan komunikasi yang terjadi antara Dokter dan pasien yakni mengenai hambatan internal misalnya seperti hambatan psikologis, ekonomi dan hambatan eksternal yang berupa hambatan dari luar individu. sehingga mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif.

## **5. A. KESIMPULAN**

1. Komunikasi Verbal Yang Di Lakukan Oleh Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien, Penggunaan bahasa yang dilakukan oleh dokter d puskesmas bandung dengan menggunakan bahasa indonesia dan bahasa sunda. Karena dengan



dua bahasa ini sudah cukup untuk berkomunikasi dengan pasien mudah diterima dan dipahami oleh pasien. Selain itu dokter juga memberikan komunikasi secara tertulis berupa gambar untuk lebih mempertegas informasi kepada pasien.

2. Komunikasi Non verbal Yang Di lakukan Oleh Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien, Komunikasi nonverbal seperti sentuhan, ekspresi wajah dan nada suara juga dilakukan pada pasien pada saat sedang berkonsultasi. Dokter memberikan sentuhan berupa berjabat tangan dan merangkul. Bagi Dokter di Puskesmas itu sudah cukup untuk membuat pasien merasa di perhatikan.
3. Hambatan Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Medis Pada Pasien Hambatan yang terjadi antara Dokter dan Pasien itu bisa berupa hambatan internal maupun eksternal. Dalam menangani hambatan ini dokter harus tetap bisa memberikan komunikasi yang efektif terhadap pasien. Seperti hambatan internal yang terjadi pada pasien, Dokter harus tetap bisa memberikan dukungan, semangat dan motivasi.

## **B. Saran**

1. Perlu diadakannya struktur organisasi yang terpampang, tentang sejarah juga perlu diperbarui. Dibagian ruangan atas terdapat

kursi kursi kosong yang tidak terpakai, mungkin bisa dipakai dibawah di tempat Ruang tunggu pasien, supaya tidak banyak pasien yang berdiri dan juga demi kenyamanan bersama.

**B.** Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek Pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang, kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakat.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Referensi Buku**

P.Joko Subagyo. 2011. Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta. Riduwan. 2010. Teknik pengumpulan data. Edisi kelima. Yogyakarta: BPF