



KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM DUNIA KESEHATAN: ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA ANTARA DOKTER DAN PASIEN

EFFECTIVE COMMUNICATION IN HEALTH CARE: ANALYSIS OF LANGUAGE USE BETWEEN DOCTORS AND PATIENTS

Sri Ulandari¹, Ananda Adilla², Annisa Ridha Riyani³, Nurlela Br Ginting⁴, Muhammad fadhal faiq⁵, Diana Ferawati Situmorang⁶, Hana Grace Sitorus⁷, Tiar Mayasari Sitanggang⁸

¹⁻⁸ Pendidikan Biologi, Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Medan

Email : sriulandari19092005@gmail.com¹, anandaadila84@gmail.com², annisaridhariyani67@gmail.com³, nur032696@gmail.com⁴, fadhalfaiq1211@gmail.com⁵, perasitumorang20@gmail.com⁶, hanasitorus2@gmail.com⁷, tiarmayasari005@gmail.com⁸

Article Info

Article history :

Received : 07-04-2025

Revised : 09-04-2025

Accepted : 11-04-2025

Published : 13-04-2025

Abstract

This study aims to analyze the use of language in building effective communication between doctors and patients in a health care environment. Language plays an important role in delivering medical information that is not only accurate but also empathetic and easy to understand. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and visual documentation in four institutions, namely the UISU Faculty of Medicine, Tiara Medistra Clinic, Pertamina Hospital, and Kwala Bekala Sub-Health Center. The results of the study indicate that effective communication between medical personnel and patients is greatly influenced by the ability to adjust language to the patient's social and cultural context. Simple, polite language, accompanied by empathetic non-verbal communication has been shown to increase patient comfort and trust. However, differences in communication skills between medical personnel and administrative staff are still found. Therefore, understanding and training in effective communication are basic needs in all lines of health care.

Keywords: *effective communication, language, doctors, patients, health care*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan bahasa dalam membangun komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien di lingkungan layanan kesehatan. Bahasa memiliki peran penting dalam penyampaian informasi medis yang tidak hanya akurat tetapi juga empatik dan mudah dipahami. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi visual di empat institusi, yakni Fakultas Kedokteran UISU, Klinik Tiara Medistra, Rumah Sakit Pertamina, dan Puskesmas Pembantu Kwala Bekala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyesuaian bahasa terhadap konteks sosial dan budaya pasien. Bahasa yang sederhana, sopan, serta disertai komunikasi non-verbal yang empatik terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Namun, masih ditemukan perbedaan kemampuan komunikasi antara tenaga medis dan staf administrasi. Oleh karena itu, pemahaman dan pelatihan komunikasi efektif menjadi kebutuhan mendasar di semua lini pelayanan kesehatan.

Kata kunci: komunikasi efektif, bahasa, dokter, pasien, layanan kesehatan



PENDAHULUAN

Komunikasi memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan manusia, terutama dalam bidang yang berkaitan langsung dengan keselamatan dan kesehatan individu. Di dunia kesehatan, keberhasilan pelayanan medis tidak hanya ditentukan oleh keahlian teknis seorang tenaga kesehatan, melainkan juga oleh sejauh mana komunikasi yang terjalin antara dokter dan pasien berlangsung secara efektif. Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien menjadi pondasi utama dalam menciptakan hubungan yang saling percaya, memahami kebutuhan medis pasien, serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih tepat.

Bahasa sebagai alat utama komunikasi memegang peran penting dalam menyampaikan informasi medis secara akurat dan mudah dipahami oleh pasien. Namun dalam praktiknya, tidak semua pasien memiliki kemampuan yang sama dalam memahami istilah atau konsep medis yang disampaikan oleh dokter. Perbedaan latar belakang pendidikan, budaya, bahkan emosi pasien turut memengaruhi efektivitas komunikasi. Ketika dokter menggunakan bahasa yang terlalu teknis atau tidak memperhatikan kemampuan pemahaman pasien, maka risiko terjadinya miskomunikasi sangat besar. Hal ini dapat berdampak pada kesalahan pemahaman terhadap diagnosis, ketidakpatuhan pasien terhadap terapi, hingga timbulnya kecemasan yang tidak perlu.

Sebaliknya, dokter yang mampu menyesuaikan bahasa dan gaya komunikasinya dengan kondisi dan karakter pasien akan lebih berhasil dalam membangun hubungan yang empatik dan kolaboratif. Penyesuaian bahasa tersebut tidak hanya menyangkut pilihan kata, tetapi juga intonasi, ekspresi wajah, serta bahasa tubuh yang mencerminkan kepedulian dan kejelasan pesan. Dalam konteks ini, komunikasi bukan hanya bersifat satu arah, tetapi merupakan proses timbal balik yang memungkinkan terjadinya interaksi bermakna.

Fakta menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan dipahami oleh dokternya cenderung lebih terbuka dalam menceritakan gejala yang dirasakan dan lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan medis. Hal ini sejalan dengan pendekatan *patient-centered care* yang kini menjadi standar dalam pelayanan kesehatan modern. Dalam pendekatan ini, bahasa yang digunakan dokter tidak hanya harus informatif, tetapi juga suportif dan inklusif.

Dari permasalahan tersebut, maka penting untuk mengkaji bagaimana implementasi bahasa digunakan dalam interaksi antara dokter dan pasien, serta sejauh mana penggunaan bahasa tersebut berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi dalam dunia kesehatan. Mini riset ini bertujuan untuk menganalisis peran bahasa dalam membangun komunikasi efektif antara dokter dan pasien sebagai media utama penyampaian informasi medis yang tidak hanya akurat, tetapi juga humanis dan mudah dipahami.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan mendalam bagaimana komunikasi berlangsung antara dokter dan pasien, khususnya dalam penggunaan bahasa sebagai media penyampaian informasi. Menurut Sugiyono (2015), pendekatan ini berakar dari teori *postpositivisme*, di mana subjek diteliti dalam kondisi alami dan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Metode ini tidak ditujukan untuk generalisasi statistik, melainkan untuk memahami makna di balik interaksi serta dinamika komunikasi yang terjadi dalam konteks layanan kesehatan.



Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati pola komunikasi yang muncul dalam interaksi dokter-pasien, sementara wawancara mendalam bertujuan menggali persepsi dan pengalaman masing-masing pihak terkait cara berbahasa yang digunakan. Dokumentasi, seperti transkrip atau rekaman percakapan, digunakan untuk memperkuat hasil temuan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh tentang bagaimana bahasa membentuk komunikasi yang efektif, empatik, dan bermakna di lingkungan pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dan observasi di berbagai fasilitas layanan kesehatan, yaitu Fakultas Kedokteran UISU, Klinik Tiara Medistra, Rumah Sakit Pertamina, dan Puskesmas Pembantu Kwala Bekala. Fokus utama pembahasan adalah bagaimana bahasa digunakan sebagai alat komunikasi dalam konteks interaksi medis antara dokter, perawat, petugas kesehatan, dan pasien. Analisis ini mencakup aspek linguistik, sosial, dan budaya kerja yang memengaruhi dinamika komunikasi di lingkungan kesehatan.

1. Fakultas Kedokteran UISU

Di Fakultas Kedokteran UISU, penggunaan bahasa dalam komunikasi mahasiswa kedokteran dipengaruhi oleh nilai-nilai Islam yang ditanamkan secara konsisten dalam pembelajaran dan kegiatan akademik. Bahasa menjadi sarana penting untuk mencerminkan integritas, empati, dan tanggung jawab yang merupakan bagian dari karakter tenaga kesehatan yang ingin dibentuk.

Nilai moral dan spiritual ini terintegrasi dalam tradisi mentoring, diskusi ilmiah, hingga praktik klinis, menjadikan komunikasi bukan hanya teknis, tetapi juga bernuansa etis dan spiritual. Dengan demikian, gaya berbahasa mahasiswa kesehatan di lingkungan ini mencerminkan identitas mereka sebagai calon profesional yang menjunjung tinggi etika dan nilai agama.

2. Klinik Tiara Medistra

Berdasarkan wawancara dengan seorang dokter di Klinik Tiara Medistra, ditemukan bahwa penggunaan bahasa dalam komunikasi medis sangat bergantung pada konteks dan karakter pasien. Saat menghadapi pasien yang kurang familiar dengan istilah medis, dokter cenderung menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Penyesuaian ini mencerminkan kemampuan tenaga medis dalam menerapkan prinsip pragmatisme agar informasi medis dapat diterima dengan jelas, tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

Selain itu, dokter juga menerapkan strategi komunikasi yang empatik melalui pilihan kata yang bersahabat, menjaga kontak mata, serta bahasa tubuh yang menenangkan. Dalam situasi tertentu, dokter bahkan menggunakan bahasa daerah sebagai sarana untuk menciptakan kedekatan, yang menunjukkan bahwa aspek budaya turut memengaruhi dinamika komunikasi di ruang praktik.

3. Rumah Sakit Pertamina

Wawancara dengan perawat di Rumah Sakit Pertamina menegaskan pentingnya komunikasi empatik yang tidak hanya bersifat verbal tetapi juga non-verbal. Perawat



menggunakan intonasi lembut, ekspresi wajah yang menenangkan, serta kontak mata sopan untuk menciptakan kenyamanan emosional bagi pasien.

Bahasa dalam konteks ini menjadi alat untuk menyampaikan kepedulian dan rasa hadir. Perawat tidak hanya berperan menyampaikan informasi medis, tetapi juga sebagai peredam ketegangan dan kekhawatiran pasien. Hubungan interpersonal yang hangat dan komunikatif terbukti memperkuat kepercayaan pasien, yang secara tidak langsung mendukung proses penyembuhan secara lebih efektif.

4. Puskesmas Pembantu Kwala Bekala

Observasi di Puskesmas Pembantu Kwala Bekala menunjukkan dinamika komunikasi yang lebih kompleks. Meskipun dokter cenderung menunjukkan komunikasi yang profesional dan ramah, petugas administrasi dan staf lain menunjukkan gaya komunikasi yang bervariasi. Nada suara keras, intonasi menyolot, serta kurangnya perhatian pada kenyamanan pasien menunjukkan bahwa tidak semua tenaga kesehatan memiliki kompetensi komunikasi yang sama. Penggunaan bahasa daerah oleh petugas dalam beberapa kasus memang membantu menciptakan keakraban, namun jika tidak disampaikan dengan sikap profesional, justru dapat menimbulkan kesan diskriminatif atau kurang menghargai pasien dari latar belakang lain.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di berbagai institusi kesehatan, dapat disimpulkan bahwa bahasa memiliki peran sentral dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien. Bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampai informasi medis, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan interpersonal, menciptakan kepercayaan, serta memperkuat rasa empati dalam proses pelayanan kesehatan.

Temuan dari Fakultas Kedokteran UISU menunjukkan bahwa nilai-nilai agama dan moral sangat memengaruhi cara mahasiswa berkomunikasi. Bahasa yang digunakan tidak hanya sekadar informatif, melainkan juga etis, spiritual, dan merepresentasikan karakter tenaga kesehatan yang diharapkan—yaitu profesional, sopan, dan berempati. Dalam hal ini, komunikasi menjadi cerminan dari identitas profesional yang dibentuk melalui nilai-nilai institusional. Sementara itu, wawancara di Klinik Tiara Medistra dan Rumah Sakit Pertamina memperlihatkan bahwa dokter dan perawat menyadari pentingnya menyesuaikan bahasa dengan kondisi pasien. Penggunaan bahasa yang sederhana, jelas, dan disertai dengan nada yang ramah serta ekspresi non-verbal yang mendukung terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan keterlibatan pasien dalam proses penyembuhan. Bahkan, penggunaan bahasa daerah di lingkungan tertentu dipahami sebagai strategi komunikasi untuk menciptakan keakraban budaya yang mempererat hubungan emosional antara dokter dan pasien.

Namun, hasil observasi di Puskesmas Pembantu Kwala Bekala menyoroti adanya tantangan dalam praktik komunikasi di lapangan. Tidak semua petugas kesehatan menunjukkan kemampuan komunikasi yang empatik dan profesional. Nada bicara yang tinggi, kurangnya kesabaran, hingga interaksi yang terkesan terburu-buru menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi belum merata di semua lini pelayanan. Di sisi lain, dokter tetap menjadi figur yang menjaga komunikasi dengan sopan dan ramah, menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi sejauh ini lebih menysasar tenaga medis daripada staf pendukung.



Dari hasil pembahasan ini menunjukkan bahasa berperan penting dalam membentuk kualitas layanan kesehatan. Bahasa tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga merepresentasikan nilai, sikap, dan relasi antara tenaga medis dan pasien. Komunikasi yang empatik, jelas, dan adaptif terhadap latar belakang pasien akan menghasilkan interaksi yang efektif, humanis, dan bermakna dalam proses pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di berbagai institusi kesehatan, dapat disimpulkan bahwa bahasa memiliki peran fundamental dalam membentuk komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien. Bahasa tidak hanya menjadi media penyampaian informasi medis, tetapi juga sarana untuk membangun empati, kepercayaan, dan kenyamanan dalam interaksi profesional. Penyesuaian gaya bahasa terhadap latar belakang sosial, budaya, dan tingkat pemahaman pasien sangat menentukan keberhasilan komunikasi medis. Dokter dan perawat umumnya telah menerapkan strategi komunikasi yang empatik dan adaptif, sedangkan beberapa petugas non-medis masih menunjukkan pola komunikasi yang kurang efektif. Hal ini menandakan perlunya perhatian menyeluruh terhadap kompetensi komunikasi di seluruh lini layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, & Rahman, G. (2017). Tindak tutur imperatif tenaga kesehatan pada pasien (keluarga pasien) di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (Tinjauan pragmatik). *Jurnal Husada Mahakam*, 4(4), 299–314.
- Febriantoro, J. (2020). Relasi, interaksi dan komunikasi interpersonal dokter-pasien dalam pelayanan kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 1(1), 8–14.
- Hastuti, S., & Neviyarni. (2021). Teori belajar bahasa. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(1), 8–13. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i1.179>
- Kewas, G. S., & Darmastuti, R. (2020). Strategi komunikasi antarbudaya dokter kepada pasien dalam proses pelayanan kesehatan di RSUD Raffa Majenang. *Scriptura*, 10(2), 60–76.
- Mahsum. (2011). *Metode penelitian bahasa: Tahapan strategi, metode dan tekniknya*. Rajawali Pers.
- Noermanzah. (2019). Bahasa sebagai alat komunikasi, citra pikiran, dan kepribadian. *Prosiding Seminar Nasional Bulan Bahasa (Semiba)*, 306–319. Universitas Bengkulu. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/semiba>
- Paramita, S., Utami, L. S. S., & Sari, W. P. (2019). Peran komunikasi kesehatan dalam pelayanan rumah sakit melalui “Health Public Relations”. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2(2), 259–266.
- Sudaryanto. (1988). *Metode linguistik: Memahami ke arah metode linguistik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.