

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS MOYO UTARA

Hidya Awalya¹, Topan Rahmatul Iman²

¹²Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

Corresponding author: topan.rahmatul.iman@uts.ac.id

ABSTRAK

Salah satu penerepan dari komunikasi Interpersonal adalah Komunikasi kesehatan adalah komunikasi yang terjadi antara pelaku kesehatan dengan pasien contohnya komunikasi antara dokter dan pasien lansia. Salah satu tempat terjalannya komunikasi interpersonal antara pelaku kesehatan dengan pasien lansia adalah di Puskesmas salah satunya adalah Puskesmas Moyo Utara. Berdasarkan data pra penelitian masih banyak terjadi miskomunikasi yang terjadi dalam komunikasi Interpersonal antara dokter dan pasien lansia yang terjadi di Puskesmas ini yang diakibatkan oleh faktor bahasa dan kurangnya pendengaran pada pasien lansia itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dalam komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia memperlihatkan keterbukaan, empati, sikap positif, kesetaraan, dan sikap mendukung.

Kata Kunci : *Komunikasi Interpersonal, Dokter, Dan Pasien lansia*

ABSTRACT

One application of interpersonal communication is that health communication is communication that occurs between health practitioners and patients, for example communication between doctors and elderly patients. One place where interpersonal communication can be established between health practitioners and elderly patients is at the Community Health Center, one of which is the North Moyo Community Health Center. Based on pre-research data, there is still a lot of miscommunication that occurs in interpersonal communication between doctors and elderly patients that occurs at this Community Health Center which is caused by language factors and lack of hearing in the elderly patients themselves. This study aims to determine interpersonal communication between doctors and elderly patients at the North Moyo Community Health Center. The method used in this research is a descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of observation and interviews. The results of this research are that

interpersonal communication between doctors and elderly patients shows openness, empathy, positive attitudes, equality and supportive attitudes.

Keywords: *Interpersonal Communication; Doctors; And Elderly Patients;*

1. PENDAHULUAN

Menurut Shanon & Weaver (1949), komunikasi adalah “bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi”. Selanjutnya pengertian komunikasi Menurut David K. Berlo (1960), ialah “Ilmu pengantar komunikasi sebagai instrument dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap pemikiran orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dalam masyarakat”. Jadi komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan berupa pesan verbal maupun non verbal dari seseorang kepada orang lain menggunakan perantara media tertentu (wilujeng & Handaka, 2017).

Bentuk-bentuk komunikasi sendiri terdiri dari empat jenis yaitu komunikasi intrapersonal, komunikasi kelompok, komunikasi massa, dan komunikasi interpersonal. Adapun pengertian dari komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang terjadi dalam diri sendiri yang dipengaruhi oleh lingkungan, komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terjadi dari beberapa individu untuk membahas topic tertentu, Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan perantara media massa. Komunikasi Interpersonal adalah pertukaran informasi berupa pesan, pikiran, pesan dan tingkah laku yang terjadi antara dua orang. (Rakhmat 2008 dalam, Harahap & Putra, 2019). Implementasi bentuk-bentuk komunikasi Interpersonal dapat kita temui dalam komunikasi kesehatan.

Kesehatan sendiri merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsure kesejahteraan yang harus diwujudkan agar sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa “kesehatan adalah suatu keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial, yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Adapun komunikasi kesehatan adalah komunikasi yang terjadi dalam sektor kesehatan yang bertujuan untuk mencapai suatu keadaan sehat baik secara fisik maupun mental (Neonbeni et al., 2023). Selain itu komunikasi kesehatan adalah komunikasi yang terjadi antara pelaku kesehatan dengan pasien, misalnya komunikasi antara dokter dan pasien yang sedang berkonsultasi tentang penyakitnya.

Pasien sendiri Menurut peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2021 tentang pelayanan kesehatan, pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pasien sendiri terdiri dari pasien anak-anak, remaja, dewasa, dan Lansia (lanjut usia). Adapun pengertian Lansia Menurut Peraturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, yang dimaksud dengan Lanjut Usia (lansia) adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.

Badan Pusat statistic mengelompokkan lansia menjadi tiga kelompok umur yaitu lansia muda (kelompok umur 60-69 tahun), lansia madya (kelompok umur 70-79 tahun), dan lansia tua (kelompok umur 80 tahun ke atas). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tahun 2022, selama sepuluh tahun terakhir, persentasi penduduk Lansia di Indonesia meningkat dari 7,57% pada 2012 dan menjadi 10,48% pada 2022. Angka tersebut diprediksi akan terus mengalami peningkatan hingga mencapai 19,9% pada 2045. Dengan bertambah jumlah lansia maka akan menyebabkan peningkatan pasien lansia di unit kesehatan yang ada di Indonesia hal ini dikarenakan lansia rentan terhadap berbagai penyakit yang disebabkan fungsi organ tubuh pada lansia yang mulai menurun. Dalam menghadapi pasien lansia dengan

segala kekurangan fisik yang dia miliki tenaga kesehatan khususnya dokter, sebagai tenaga kesehatan yang berhadapan dengan pasien pertama kali harus memiliki kemampuan komunikasi Interpersonal yang baik agar tidak terjadi miskomunikasi yang menyebabkan ancaman terhadap keselamatan pasien lansia (Junianti et al., 2018).

Berdasarkan faktanya menurut Menurut Deddy Mulyana (2018) dalam (Mulyana et al., 2018) banyak kasus-kasus miskomunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien misalnya meninggalnya artis sukma Ayu (2004), meninggalnya pasien Siska Makatey saat melahirkan (2013), kasus meninggalnya bayi Debora (2017), serta konflik Prita Sari dengan sebuah rumah sakit swasta di Tangerang yang berlangsung selama beberapa tahun (2008-2012) (Mulyana et al., 2018).

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi antara dokter dan pasien masih banyak terjadi miskomunikasi. Kasus lainnya tentang miskomunikasi antara dokter dan pasien diungkapkan oleh seorang kepala asosiasi Rumah sakit AS dokter Jack Ryan yang mengatakan bahwa “dokter-dokter memiliki kemampuan Komunikasi yang buruk sehingga mereka tidak dapat berkomunikasi dengan pasien” Jack mengatakan ia berusaha menjadi seorang komunikator yang baik, karena komunikasi yang efektif membantunya menjadi dokter yang lebih baik.

Terkait dengan komunikasi kesehatan dan lansia tentunya, salah satu tempat terjalannya komunikasi interpersonal antara pelaku kesehatan dengan pasien lansia adalah di Puskesmas salah satunya adalah Puskesmas Moyo Utara. Puskesmas Moyo Utara merupakan salah satu layanan kesehatan Masyarakat Yang ada di desa Sebewe Kecamatan Moyo Utara Nusa Tenggara Barat. Puskesmas Ini terletak di Jln.Raya Dusun Sabang Desa Sebewe Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa Besar Provinsi Nusa Tenggara Barat . terdapat berbagai pasien dengan tingkat Usia mulai dari anak-anak,remaja dewasa sampai dengan lansia berobat dipuskesmas ini.Adapun tenaga kesehatan dari puskesmas ini terdiri dari dokter, apoteker, bidan,ahli gizi dan perawat.

Berdasarkan data pra penelitian yang diperoleh peneliti setelah mewawancarai salah satu tenaga kesehatan Puskesmas Moyo Utara bahwa terdapat beberapa fakta. Fakta pertama adalah memang banyak terdapat Pasien lansia dengan berbagai kategori usia yang sedang berobat dipuskesmas tersebut. Dari hasil pengamatan pra penelitian, peneliti melihat beberapa dokter sulit memahami penjelasan dari pasien lansia diakibatkan oleh factor kognitif yakni pendengaran dan penglihatan pada pasien lansia yang mulai menurun dan hal ini tidak jarang menimbulkan kesalahpahaman antara dokter dan pasien lansia.Fakta selanjutnya, peneliti menemukan bahwa terdapat kendala bahasa yang terjadi pada saat dokter dan pasien lansia berinteraksi hal ini dikarenakan, dokter yang bertugas di Puskesmas ini adalah dokter yang berasal dari luar daerah dan tidak mampu berbahasa Sumbawa sementara pasien lansia yang datang berobat banyak menggunakan bahasa daerah dan dari hal ini tidak jarang terjadi miskomunikasi antara dokter dan pasien lansia itu sendiri.

Peneliti telah melakukan tinjauan sentral terhadap beberapa jurnal dan tesis berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Mengenai penelitian terdahulu yang dapat di perbandingkan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu:

Penelitian Mela cristanty dkk, tahun 2016 yang berjudul “**Studi Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Pasien Lansia Dipanti Lansia Santa**”. Dalam penelitian ini peneliti berhasil menemukan bahwa untuk mendapatkan hubungan intim dengan lansia di Panti jompo anna teluk gong ini, perawat mendekati diri kepada pasien lansia dengan menerapkan lima kualitas umum yaitu keterbukaan, perilaku positif, perilaku suportif, empati dan kerja sama. Dalam penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan diperkuat dengan teori penetrasi sosial.

Penelitian Elvi Juniarti dkk, tahun 2018 yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Lansia Di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong”**. Dalam penelitian ini peneliti berhasil menemukan bahwa komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien lansia dilihat dari keterbukaan dan empati belum dapat dikatakan berjalan dengan baik. Pasien lansia yang dirawat masih tertutup kepada perawat sebaliknya perawat juga tidak peka terhadap “lapisan terdalam” yang dirasakan oleh pasien lansia. Disini perawat hanya sebatas merasa simpati kepada pasien lansia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang diperkuat dengan teori penetrasi sosial.

Penelitian Aulia Ninggar Nadhira , tahun 2020 dengan judul **“Metode Terintegrasi Sebagai Edukasi Paling Tepat Oleh Dokter Kepada Pasien Lansia”**. Dalam penelitian ini peneliti berhasil menemukan bahwa metode edukasi yang paling tepat digunakan dalam menangani pasien lansia adalah metode terintegrasi. Dimana metode ini mencakup penanganan penyakit dari dalam pasien melalui motivasi yang timbul dari pasien itu sendiri dengan bantuan dokter dan tenaga kesehatan serta penanganan dari luar berupa obat-obatan dan terapi. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan diperkuat dengan literature review.

Penelitian Florencia Bela Prayogo, tahun 2017 dengan judul **“Proses Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Pasien Lanjut Usia (Lansia) di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya”**. Dalam penelitian ini peneliti melihat adanya berbagai hambatan dalam komunikasi interpersonal antara pasien dan perawat dipanti surya Surabaya. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Penelitian Larasati tahun 2019 dengan judul **“Komunikasi Dokter-Pasien Berfokus Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer”**. Dalam penelitian ini peneliti melihat adanya komunikasi yang berpusat pada pasien dimana dokter memberikan banyak kesempatan pada dokter untuk menjelaskan keluhan tentang apa yang dia rasakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan holistic.

Penelitian Joko Febrinto tahun 2020 dengan judul **“Relasi, interaksi dan komunikasi interpersonal dokter pasien dalam pelayanan kesehatan”**. Dalam penelitian ini peneliti berhasil menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif membutuhkan peran dokter yang optimal sebagai komunikator untuk menyampaikan pesan kepada pasien maupun keluarga atau pengantar pasien. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode wawancara yang diperkuat dengan literature review .

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penelitian tentang komunikasi interpersonal dalam komunikasi kesehatan terfokus kepada komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien secara umum. Pada penelitian ini peneliti akan membahas secara spesifik komunikasi Interpersonal dokter dan pasien khususnya pasien lansia dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang diperkuat dengan kajian literature dan wawancara terhadap dokter dan pasien.

Dari penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa belum terdapat penelitian yang membahas secara spesifik mengenai komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien Lansia Oleh Karena Itu pada penelitian ini peneliti akan melihat komunikasi dokter dengan pasien lansia dengan judul penelitian **“Komunikasi Interpersonal Antara Dokter dan Pasien Lansia di Puskesmas Moyo Utara”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Antara Dokter dan Pasien Lansia

2. METODOLOGI

2.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Moyo Utara Desa Sebewe, Kecamatan Moyo Utara, Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober-November 2023. Adapun kegiatan yang dilakukan peneliti meliputi pra-penelitian, pengumpulan data dan analisis data.

2.2. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2010). Informan kunci dalam penelitian ini adalah dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara. Untuk memperkuat data pada penelitian ini peneliti juga mewawancarai informan pendukung. Adapun informan pendukung dari penelitian ini adalah perawat. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik pengambilan sample *purposive sampling* (sample purposive), yaitu peneliti menentukan kriteria mengenai informan mana saja yang dapat dipilih untuk diwawancarai. Kriteria dokter yang dipilih dalam penelitian ini adalah dokter yang bekerja di Puskesmas Moyo Utara, dan pernah menangani pasien lansia. Untuk kriteria pasien lansia nya sendiri yaitu: pernah berobat ke Puskesmas Moyo Utara, dan berusia 65 tahun ke atas. Adapun Untuk kriteria tenaga kesehatan disn dipilih disini yaitu pernah menemani atau melihat interaksi antara dokter pasien lansia dalam proses pengobatannya. Jadi total informan dalam penelitian ini adalah sembilan informan yang terdiri dari dua dokter, lima pasien lansia dan tenaga kesehatan.

2.3. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu :

2.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer dari penelitian ini didapatkan peneliti dari wawancara dengan informan kunci untuk memperoleh data yang akurat .

2.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung biasanya dapat berupa dokumentasi, catatan internet, atau arsip yang berkaitan dengan tema penelitian.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang ada dilapangan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

2.4.1. Wawancara

Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini peneliti memilih wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara yang bersifat mendalam (*depth interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan secara berulang-ulang (*intensif*) (Kriyantono, 2020).

Adapun pertanyaan dalam wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari empat pertanyaan untuk pasien lansia, sepuluh pertanyaan untuk dokter dan lima pertanyaan untuk tenaga kesehatan lainnya. selain itu juga terdapat pertanyaan yang berhubungan dengan demografi informan. Dalam penelitian ini ada dua jenis pertanyaan yakni pertanyaan yang bersifat demografi seperti nama,usia,jenis kelamin,pekerjaan, dan tempat tinggal. Kemudian untuk pertanyaan kedua mengarah ke rumusan masalah yaitu mengenai komunikasi interpersonal dokter dan pasien lansia dan persepsi pasien lansia terhadap pesan (komunikasi) yang disampaikan dokter di Puskesmas Moyo Utara. Untuk lebih detailnya dapat dilihat dilampiran.

Seperti yang dijelaskan diatas informan dalam penelitian ini adalah dokter, pasien lansia dan tenaga kesehatan lainnya. Maka yang akan saya wawancarai terdiri dari dua dokter umum yang sudah bekerja di Puskesmas Moyo utara dan pernah menangani pasien lansia, Lima pasien lansia yang berusia 65 tahun keatas berjenis kelamin laki- laki perempuan, dan tenaga kesehatan yang pernah melihat interaksi antara dokter dan pasien lansia.

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Moyo Utara, menggunakan instrument kertas angket yang berisi pertanyaan wawancara, kemudian handpone untuk merekam hasil wawancara dengan informan yang berdurasi sekitar 10- 15 Menit

2.4.2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset Kualitatif yang berfungsi untuk mendeskripsikan fenomena riset yang mencakup interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diteliti(Kriyantono, 2020).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati interkasi yang terjadi diantara dokter dan pasien lansia pada saat berobat. Baik itu interaksi verbal maupun non verbal.

2.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah mengacu pada konsep miles dan huberman (1992). Ia mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu :

- a. *Data reduction* (reduksi data), Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting yang berkaitan dengan masalah. Data yang direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini semua data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap dokter dan pasien lansia dilapangan yang telah didapat melalui rekaman dan kertas angket akan dikumpulkan kemudian dirangkum setelah itu diambil data- data yang bersifat penting dan berkaitan dengan yang menjadi masalah yang diteliti.
- b. *Data display* (penyajian data) setelah melakukan reduksi data peneliti selanjutnya melakukan tahap kedua yaitu penyajian data dimana data dan informasi yang sudah diperoleh dilapangan dimasukkan ke dalam suatu bentuk tabel. Dalam tahap ini data wawancara yang sudah diperoleh peneliti pada proses sebelumnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilampirkan pada lampiran dan akan disajikan dalam bentuk deskriptif pada bab pembahasan.
- c. *Condusion drawing / verification* (menarik kesimpulan/verifikasi setelah penyajian data), peneliti kemudian melakukan menginterpretasikan atau menyimpulkan data-data atau informasi yang diperoleh disajikan. Dalam penelitian ini data yang sudah diperoleh pada tahap ini akan disimpulkan agar tersajikan dengan baik dan dapat menjawab permasalahan yang diteliti.

2.6. Teknik Validasi Data

Peneliti dapat memperoleh tingkat kebenaran dari hasil penelitian dengan beberapa cara, antara lain :

1. Triangulasi, atau membandingkan data dari sumber untuk melihat apakah data tersebut dapat diandalkan
2. Menumbuhkan ketenunan, terutama melalui pengamatan lingkungan yang lebih sering dan berhati-hati
3. Bahan acuan yang dimaksud adalah data wawancara yang didukung oleh bukti wawancara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien Lansia di Puskesmas Moyo Utara

Komunikasi Interpersonal sangatlah penting dalam menjalin suatu hubungan dengan orang lain di dalam kehidupan sosial. Bab ini akan berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan terkait komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara. Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia ini bertujuan untuk meningkatkan ikatan atau jalinan antara keduanya sehingga memudahkan proses penyembuhan. Adapun hasil dan pembahasan penelitian lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terkait komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia sebagai berikut:

Komunikasi Interpersonal antara dokter dan Pasien lansia terjadi pada saat pasien lansia datang melakukan pemeriksaan atau kontrol rutin ke poli umum terkait keluhan atau penyakit yang diderita kepada dokter yang bertugas.

Adapun faktor pendukung agar terjadi komunikasi interpersonal yang efektif antara dokter dan pasien lansia yang ditemukan berdasarkan hasil wawancara dengan dokter dan pasien lansia yaitu:

1. Keterbukaan (Openness)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti melalui serangkaian wawancara yang telah dilakukan pada beberapa dokter yang telah bertugas disana dapat disimpulkan bahwa: Keterbukaan adalah hal utama yang harus dokter dapatkan dari pasien lansia agar memudahkan dia dalam menangani pasien. Untuk keterbukaan pasien lansia sendiri di Puskesmas Moyo Utara dipaparkan oleh beberapa informan sebagai berikut:

“pasien lansia yang datang berobat kesini pada dasarnya terbuka semua memberi tahu keluhan nya seperti apa bukan sekedar ketemu dengan dokternya dan berpikir bahwa dokternya beda dan tidak yakin mereka bisa memberikan obat kepada mereka”. (**Kutipan wawancara pada Kamis, 23 November 2023**).

Fakta lapangan selanjutnya yang saya dapatkan mengenai keterbukaan pasien terhadap lansia dipaparkan oleh informan berikutnya yaitu:

“Sikap yang saya berikan kepada pasien lansia yang datang berobat adalah langsung menanyakan keluhan yang di derita karena pada dasarnya pasien datang berobat karena merasakan ada yang salah ditubuhnya dan biasanya mereka langsung bercerita tidak ada yang ditutupi biasa nya yang ditutupi obat yang mereka konsumsi sendiri tanpa resep dari dokter”. (**Kutipan Wawancara pada Jum’at, 24 November 2023**).

Dari pemamparan beberapa dokter diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien lansia sudah menunjukkan keterbukaan dan hal ini juga dikuatkan dengan pemamparan dari

perawat sebagai orang yang melihat interaksi antara dokter dan pasien lansia secara langsung. Adapun pemaparannya sebagai berikut:

“Saya sudah melihat sikap keterbukaan dokter terhadap pasien lansia begitu pun sebaliknya hal ini dapat saya lihat ketika dokter menyampaikan Anamnesis nya terhadap pasien lansia setelah diperiksa maka lansia juga akan menanggapi dengan bercerita kepada dokter”. (**Kutipan Wawancara pada Kamis, 23 November 2023**).

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal yang terjadi diantara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara sudah memperlihatkan salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan. Keterbukaan sebagai salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal disampaikan oleh Devito (1989). Menurut Devito (1989) Dalam berkomunikasi dengan orang lain seseorang harus terbuka dengan apa yang dipikirkan, dan apa yang disampaikan murni dari apa yang dipikirkan. Selain itu (Harahap & Putra, 2019) juga menyampaikan bahwa Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang lain pada saat melakukan interaksi, aspek yang kedua adalah kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus (pesan) yang datang pada saat ada komunikator lain yang mengajak berinteraksi. Aspek ketiga adalah kepemilikan perasaan yang dipikirkan.

Dengan adanya keterbukaan antara lansia terhadap dokternya dalam komunikasi interpersonal yang terjadi di Puskesmas Moyo Utara berdampak terhadap proses penyembuhan penyakit pasien lansia sendiri. Karena dengan terbukanya pasien lansia terhadap dokternya maka dokter juga dapat memberikan penanganan yang tepat terhadap dokternya. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa dalam komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia salah satu faktor pendukungnya adalah keterbukaan. Mungkin saran untuk peneliti berikutnya bisa meneliti bagaimana keterbukaan bisa terjadi dalam komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia.

2. Empati (Empathy)

Empati adalah rasa peduli yang ditunjukkan oleh seseorang kepada orang lain begitu pun sebaliknya. Berdasarkan data yang didapatkan setelah mewawancarai beberapa informan rasa empathy atau peduli yang ditunjukkan oleh dokter hadap pasien lansia cukup baik seperti yang dipaparkan oleh beberapa informan yaitu :

“Dokter sangat peduli dengan saya ketika saya datang berobat ke Puskesmas saya diberikan obat sesuai dengan penyakit yang saya derita hal ini dapat dilihat karena setelah saya berobat beberapa hari kemudian saya bisa sembuh “. (**Kutipan Wawancara Sabtu, 25 November 2023**).

“Pelayanan dokter di Puskesmas Moyo utara sangat baik karena dokter memperlihatkan rasa peduli yang baik kepada saya seperti memberikan saya obat kemudian mengingatkan saya untuk datang kembali kontrol lagi bulan depan untuk mengecek gula darah dan asam urat saya”. (**Kutipan Wawancara Sabtu, 25 November 2023**).

“ Saya sangat senang berobat ke Puskesmas Moyo Utara karena dokter – dokternya ramah dan memberikan perhatian yang lebih kepada saya karena keterbatasan pendengaran yang saya miliki mereka biasanya menjelaskan pelan-pelan obat yang saya minum dan biasanya membantu saya untuk naik ke atas brankas pasien ketika saya mau diperiksa”. (**Kutipan Wawancara Sabtu, 25 November 2023**).

Selain itu bentuk empati yang diberikan dokter kepada pasien juga dipaparkan oleh informan selanjutnya yaitu:

“ Empati yang diberikan kepada pasien berupa ketertarikan terhadap keluhan yang diderita pasien dengan menunjukkan kontak mata dan komunikasi dua arah dengan memberikan pertanyaan yang berkesimbangan “. (Kutipan Wawancara Jum’at, 23 November 2023).

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara sudah memperlihatkan salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal yaitu empati. Empati menjadi salah satu faktor pendorong dalam komunikasi interpersonal disampaikan oleh devito (1989). Menurut devito (1989) empati adalah Empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain pada suatu keadaan dari sudut pandang orang tersebut.maksud empati disini adalah kita merasakan apa yang dirasakan orang lain. Selain itu (Harahap & Putra, 2019) mengatakan bahwa empati dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal dapat ditunjukkan melalui yang pertama dengan keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak –gerak yang sesuai. Kemudian yang kedua melalui konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, dan postur tubuh yang penuh perhatian dan kedekatan fisik serta sentuhan atau belaian yang sewajarnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dan dari kutipan wawancara empati yang terjadi dari komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien lansia dapat dilihat dari bagaimana dokter memberikan perhatian kepada pasiennya melalui kontak mata dan ekspresi wajah, dan kata-kata yang disampaikan kepada pasien lansia pada saat menyampaikan diagnosanya terhadap penyakit yang diderita pasien lansia. dari segi eksperesi wajah dokter akan menunjukkan raut wajah yang serius dan terlihat tertarik dengan apa yang disampaikan oleh pasien lansia selain itu mereka akan selalu menggunakan kontak mata dan kata-kata yang penuh penekakan kepada pasien lansia agar pasien lansia paham dan merasa dokter memiliki rasa empati kepada mereka dan ini terbukti dengan hasil yang dimana mereka mengatakan bahwa mereka senang berobat ke Puskesmas Moyo utara karena merasa dipedulikan oleh dokternya.

3. Mendukung (Supportiveness)

Sikap mendukung adalah ketika seseorang memberikan dukungan kepada orang lain ada situasi yang dialaminya. Berdasarkan data lapangan dari hasil wawancara sikap mendukung yang diberikan dokter kepada pasiennya dipaparkan oleh beberapa informan yaitu sebagai berikut:

“ Sikap mendukung yang saya berikan kepada pasien lansia agar cepat sembuh dari penyakitnya adalah dengan menyuruh mereka datang kontrol setiap bulannya akan tetapi tidak langsung menyuruh secara langsung akan tetapi dengan teknik persuasif misalnya bapak pasti belum mengerti dengan apa yang saya sampaikan makanya bapak tidak datang kontrol akan tetapi apabila bapak mengerti pasti akan datang kontrol dengan begini mereka akan berpikir oiya saya mengerti makanya saya harus datang kontrol “. (Kutipan Wawancara Jum’at, 23 November 2023).

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara sudah memperlihatkan salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal yaitu mendukung. Mendukung menjadi salah

satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal disampaikan oleh devito (1989). Menurut devito (1989) mendukung adalah Komunikasi interpersonal dalam suatu hubungan akan terjalin apabila ada sikap saling mendukung antar individu. Berdasarkan penjelasan dan kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sikap mendukung yang ditunjukkan oleh dokter kepada pasien lansia ditunjukkan melalui cara mereka memberikan penjelasan obat yang akan dikonsumsi pasien dengan menggunakan bahasa yang halus dan mudah di mengerti dan bersifat persuasif serta menyuruh mereka untuk kontrol tiap bulannya.

4. Sikap positif (Positiviness)

Sikap positif adalah salah satu bentuk dukungan yang diberikan oleh seorang kepada orang lain. Begitupula dengan komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien lansia, salah satu bentuk sikap positif yang diberikan oleh dokter kepada pasien lansia dipaparkan oleh salah satu informan sebagai berikut :

“ salah satu sikap positif yang saya berikan kepada pasien lansia sebagai bentuk dukungan saya terhadap mereka adalah menunjukkan ketertarikan saya dengan tidak melepas kontak mata ketika mereka menyampaikan keluhan mereka serta menunjukkan rasa empati yang tinggi kepada mereka”. (Kutipan wawancara pada Kamis, 23 November 2023).

Sikap positif yang diberikan dokter kepada pasien lansia juga dipaparkan oleh informan berikutnya yaitu :

“ kalimat positif yang saya berikan adalah selalu bilang karena faktor usia jadi adalah sesuatu yang normal seiring berjalannya usia agar pasien tidak berkecil hati dan mau menerima keadaannya sekarang dan memiliki semangat untuk sembuh “. (Kutipan Wawancara Jum'at, 23 November 2023).

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara sudah memperlihatkan salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal yaitu sikap positif . Sikap positif menjadi salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal disampaikan oleh devito (1989). Menurut devito (1989) Komunikasi Interpersonal akan terjadi apabila timbulnya sikap positif dalam individu satu dengan individu lainnya. Ketika seseorang merespon apa yang disampaikan orang lain dengan baik maka akan terjalin komunikasi interpersonal yang baik pula. Selain itu (Harahap & Putra, 2019) mengatakan bahwa sikap positif mengacu kepada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal, yang pertama komunikasi interpersonal akan terbentuk apabila seseorang memiliki sikap positif terhadap diri sendiri. Kedua perasaan yang positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Dari penjelasan dan kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, sikap positif yang ditunjukkan oleh dokter dan pasien lansia dalam komunikasi interpersonal yang terjadi di Puskesmas Moyo Utara dapat dilihat dari cara mereka menyampaikan amnesia terhadap pasien yakni dengan tidak langsung mengatakan sesuatu yang membuat pasien lansia menjadi berkecil hati tetapi membuat mereka menerima keadaannya sekarang selain itu juga dapat dilihat dari cara mereka memperlihatkan empati kepada mereka yakni dengan menggunakan kontak mata hal ini dapat berarti pasien lansia menjadi merasa dihargai.

5. Kesetaraan

Kesetaraan dalam komunikasi Interpersonal antara dokter dan pasien lansia berdasarkan observasi yang dilakukan kesetaraan antara mereka ditunjukkan oleh dimana mereka sama- sama mengeluarkan pendapat. Dimana dokter akan mendengarkan keluhan pasien lansia dengan baik begitu pula pasien lansia akan menerima semua saran yang disampaikan dokternya. Hal ini dipaparkan oleh beberapa satu informan yaitu:

“ dokter mau menerima saya dengan baik mendengar semua keluhan saya jadi saya merasa nyaman ketika datang berobat ke dokter di Puskesmas”. **(Kutipan wawancara pada Kamis,23 November 2023).**

“ ketika saya datang berobat dokternya memberikan saya obat yang bagus dan ketika saya menanyakan kembali prosedur minum obatnya dokter akan menjelaskan kembali dengan baik”. **(Kutipan Wawancara Senin, 26 November 2023).**

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara sudah memperlihatkan salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal yaitu kesetaraan. Kesetaraan menjadi salah satu faktor pendorong dari komunikasi interpersonal disampaikan oleh Devito (1989). Menurut Devito (1989) komunikasi interpersonal akan terjadi apabila terdapat kesetaraan yang terjadi antar individu tidak ada yang merasa lebih tinggi ketika akan berinteraksi satu sama lain.

Berdasarkan penjelasan diatas serta pemaparan hasil wawancara komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien lansia dapat dilihat dari bagaimana mereka menerima pendapat satu sama lain tidak ada yang merasa lebih tinggi. Berdasarkan hasil observasi juga menunjukkan bahwa bentuk kesetaraan antara mereka ditunjukkan dengan bagaimana dokter menerima semua keluhan pasien dan jika pasien memberikan pembatahan dalam hal cara mengkonsumsi obat mereka menerima dan memberikan pengertian kemudian sebaliknya ketika dokter memberikan mereka saran mengenai cara mengontrol penyakitnya mereka akan menerimanya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang peneliti tulis secara jelas dan ringkas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi Interpersonal yang terjadi diantara Dokter dan Pasien Lansia di Puskesmas Moyo Utara yang berlokasi didesa Sebewe Kecamatan Moyo Utara terjadi pada saat pasien lansia melakukan pemeriksaan kesehatan dimana pada saat ini terjadi interaksi antara dokter dan pasien lansia. Dalam interaksi antara dokter dan pasien lansia ini ditemukan faktor pendorong komunikasi Interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, mendukung, dan kesetaraan. Untuk faktor keterbukaan dan empati yang terjadi di antara dokter dan pasien lansia sudah terjadi dengan baik sementara untuk faktor sikap positif, mendukung dan kesetaraan nya sendiri belum berjalan dengan baik. Selain faktor pendorong interaksi yang terjadi diantara dokter dan pasien lansia di Puskesmas Moyo Utara juga telah memperlihatkan keterlibatan interaksi yaitu perhatian, dan responshif.

5. DAFTAR PUSTAKA

Cristanty, M. (2016) *Studi Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Lansia Di Panti Lansia Santa*

Djoar, K. R., Sinawang, W. G., Purwantini, D., & Djajanti, W. C. (2019). *Komunikasi Dalam Tatanan Kesehatan*.

Febrianto, J. (2020) *Relasi Interaksi Dan Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan*

Harahap, R. A., & Putra, F. E. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Kencana.

Junianti, E., Erawan, E., & Dwivayani, K. D. (2018). *Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Lansia Di Rsud Aji Muhammad Parikesit Tenggarong*.

Kastania Lintang, (2021) *Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Informed Consent Dalam Perjanjian Terapeutik*

Kriyantono, R. (2020). *Teknis Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*.

Larasati (2019), *Komunikasi Dokter- Pasien Berfokus Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Primer*

Mujiyani, (2022). *Implementasi Perencanaan Strategi Rumah Sakit Z Di Bekasi Timur Melalui Pest Analysis*

Mulyana, D., Hidayat, D. R., Karlinah, S., Dida, S., Silvana, T., Suryana Asep, & Suminar, J. R. (2018). *Komunikasi Kesehatan Pemikiran Dan Penelitian*. Pt. Remaja Rosdakarya.

Nadhira, A. N. (2018). *Metode Terintegrasi Sebagai Edukasi Paling Tepat Oleh Dokter Kepada Pasien Lansia*

Neonbeni, R. A., Manafe, Y. D., & Nara, M. Y. (2023). *Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien Di Rsud Kefamenanu*. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1).

Nurdin, A. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis*.

Pragoyo, B. P. (2017), *Proses Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Pasien Lanjut Usia (Lansia) Dirumah Usiawan Panti Surya Surabaya*.

Puspanegara,A.& Priyanti S. (2020) *Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Juanda Kuningan*

Wilujeng, C. S., & Handaka, T. (2017). *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar*. UB Press.

Yunita, H. & Wono. (2019) *Efektivitas Proses Komunikasi Interpersonal Antara Pembina Dengan Anak Asuhnya Di Sanggar Merah Merdeka Surabaya*

REGULASI :

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009

Peraturan Presiden Nomor 88 tahun 2021

Peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2021