



<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/jkanganga>

**PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
DALAM PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER  
SPECIALIS OBSTETRI DAN GINEKOLOGI DENGAN PASIEN IBU HAMIL PADA  
PRAKTIK DOKTER BERSAMA DI APOTEL AL-KHAIR BENGKULU)**

**Ayu Astika Sari R, Rasianna BR. Saragih**

Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Bengkulu

<mailto:araswaraunib992@gmail.com> <mailto:saragihrazi@gmail.com>

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan komunikasi terapeutik yang terjadi antara dokter spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan pasien ibu hamil di Apotek Al-Khair Bengkulu. dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Objek penelitian ini adalah bentuk komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan Apotek Al-Khair Bengkulu. Sumber data penelitian ini adalah Dokter Spesialis Obgyn di Apotek Al-Khair Bengkulu, dengan model analisis interaktif (*interactive models of analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi terapeutik diperlukan selama proses interaksi dan anamnesis (2) Dari 16 teknik komunikasi terapeutik yang ada, dokter Obgyn telah melakukan 11 teknik komunikasi terapeutik. (3) Komunikasi terapeutik, sangat penting diterapkan pada saat berinteraksi dengan pasien, (4) Komunikasi terapeutik yang diterapkan Dokter Spesialis Obgyn bersifat konsultasi dan monitor kondisi janin/bayi.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik, Dokter Speialis Obgyn

**APPLICATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION  
IN HEALTH SERVICES (STUDY OF THERAPEUTIC THERAPEUTIC  
COMMUNICATION OF SPECIALIST AND GYNECOLOGICAL DOCTORS WITH  
PREGNANT MOTHER PATIENTS IN PRACTICAL JOINT DOCTORS IN THE AL-  
KHAIR BENGKULU PHARMACY)**

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to describe the application of therapeutic communication that occurred between Obstetrics and Gynecology specialists with pregnant women patients at the Al-Khair Pharmacy Bengkulu. with descriptive qualitative approach. The method of data collection is done through non-participant observation. The object of this research is a form of therapeutic communication in the health care of the Al-Khair Pharmacy in Bengkulu. The source of this research data is Obstetrician Specialist at Al-Khair Pharmacy Bengkulu with interactive models of analysis. The research results show that: (1) Therapeutic communication is needed during the interaction and history process (2) Of the 16 therapeutic communication techniques available, doctor Obgyn has carried out 11 therapeutic communication techniques. (3) Therapeutic communication, it is very important to be applied when interacting with patients, (4) Therapeutic communication that is applied by the Obgyn Specialist Doctor is consultation and monitoring of fetal / infant conditions.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Doctor Speialis Obgyn

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian integral dari kehidupan manusia, tidak terkecuali dokter yang tugasnya sehari-hari selalu berhubungan dengan orang lain baik itu dengan pasien, sesama teman, dan sebagainya. Komunikasi dijadikan alat terapi atau suatu metode terapi pada profesi-profesi tertentu yang dalam menjalankan tugasnya sangat sering berhubungan dengan orang lain. Biasanya kegiatan tersebut berhubungan dengan profesi dokter, psikolog, konseling kesehatan medis atau keperawatan, dan klinik alternatif sehingga komunikasi dapat berfungsi sebagai alat terapi yang kemudian disebut "komunikasi terapeutik" (Mangunjaya 2001 dalam Yularsih, 2014, 9, Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Proses Penyembuhan Pasien di Bangsal Keperawatan RSUD Kota Semarang, <https://www.ejournal.unes.ac.id/yularsih-44k-jurnalonline>. diakses pada 17 Juni 2017 ).

Praktik komunikasi terapeutik secara jelas dapat ditemukan di puskesmas, rumah sakit, klinik, tempat praktik dokter, balai kesehatan masyarakat maupun tempat-tempat pelayanan kesehatan lainnya. Menurut Pasal 1 ayat (1) UUPK,

"Praktik kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan". Tempat praktik dokter disebut sebagai sarana pelayanan kesehatan. Apotek AL-Khair Bengkulu yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta No.55, Anggut Atas, Ratu Samban, Kota Bengkulu, yakni tempat praktik bersama dokter umum dan dokter spesialis yang juga menyediakan praktik dokter spesialis Obstetri dan Ginekologi. Hal ini dikarenakan tempat praktik dokter memfokuskan interaksi dokter dan pasien sehingga memudahkan dalam memperoleh data dan menjadi alasan peneliti memilih Apotek ini.

Indonesia merupakan negara dengan AKI (Angka Kematian Ibu Melahirkan) tertinggi di Asia Tenggara. Dari setiap 100.000 kelahiran hidup di Indonesia, terdapat 359 ibu yang meninggal dunia demi melahirkan bayi yang dikandungnya. Angka tersebut merupakan kondisi terkini Indonesia yang tercermin dari Laporan Survei Demografi Kesehatan Indonesia Tahun 2015 (19 Desember 2016, Liputan6.com, <http://news.liputan6.com/read/2681788/penyebab-angka-kematian-ibu-melahirkan-masih-tinggi>. diakses pada 17 Juni 2017). Dan provinsi Bengkulu berada dibawah nasional yakni 10 per 1000

kelahiran. Angka ini sudah dibawah rata-rata nasional yaitu 22 per 1000 kelahiran hidup. Di tahun 2015 angka kematian bayi di Provinsi Bengkulu sebanyak 355 kematian (4 Agustus 2016, Bengkuluexpress.com, <http://bengkuluexpress.com/angka-kematian-ibu-di-bengkulu-masih-tinggi/>. diakses pada 17 Juni 2017).

AKI merupakan salah satu target yang telah ditentukan dalam tujuan pembangunan millenium tujuan ke 5 yaitu meningkatkan kesehatan ibu dimana target yang akan dicapai sampai tahun 2015 adalah mengurangi sampai  $\frac{3}{4}$  Resiko jumlah kematian ibu. Upaya untuk mewujudkan target tujuan pembangunan millenium masih membutuhkan komitmen dan usaha keras yang terus menerus (Kemenkes RI, 2014. Infodatin Pusat data dan informasi Kemenkes RI. <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/infodatin-ibu.pdf>. diunduh pada 17 Juni 2017).

WHO menyarankan agar melakukan pemeriksaan kehamilan setiap 4 minggu sekali dari saat pemeriksaan kehamilan pertama kali hingga usia kehamilan 28 minggu, setiap 2 minggu sekali dari usia kehamilan 28-36 minggu dan setiap satu minggu sekali dari usia kehamilan 36

minggu hingga waktunya melahirkan. (Anonim, 2016. <http://doktersehat.com/inilah-manfaat-pemeriksaan-kehamilan/> diakses pada 17 Juni 2017).

Dokter Spesialis Obgyn diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik. Dapat mengedukasi ibu hamil agar menjaga kesehatannya serta mengurangi resiko kecemasan pasien. Hal ini dikarenakan setiap kehamilan dan persalinan memiliki 20-30% komplikasi yang bisa mengancam jiwanya. (Hamdiah, 2009, 1, <http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/123820-PK%20I%20202077.8161-Tanggung%20jawab-Pendahuluan.pdf>. Diakses pada 18 Juni 2017).

Hal inilah yang menjadi penendorong utama peneliti mengambilititikfokus penelitian pada “PenerapanKomunikasiTerapeutikDalamPelayananKesehatan” yang mana penelitian ini mengkaji seperti apa penerapan komunikasi terapeutikdokter spesialis Obgyn denganpasien ibu hamil padapraktikdokterbersama di Apotek Al-Khair Bengkulu.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi terapeutik menurut (Stuart G.W, 1998 dalam Priyanto 2009:55) merupakan hubungan interpersonal antara dokter dan klien, dalam hubungan ini keduanya sama-sama memperoleh pengalaman bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosi klien. Jadi inti dari komunikasi terapeutik adalah hubungan yang dilaksanakan untuk tujuan terapi.'

### **Teknik Komunikasi Terapeutik**

Teknik komunikasi terapeutik (Priyanto 2009:57) yaitu: *Menunjukkan penerimaan* dimana dokter sebaiknya menghindarkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang menunjukkan tidak setuju. *Mendengarkan* dimana dokter mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap apa disampaikan klien. *Menanyakan pertanyaan yang berkaitan* dimana dokter bertanya untuk mendapatkan informasi yang spesifik mengenai klien. *Mengulang ucapan klien dengan menggunakan kata-kata sendiri* dimana untuk memastikan pesannya dimengerti dan adanya komunikasi yang berlanjut. *Klarifikasi* dimana dokter melakukan persamaan pengertian. *Memfokuskan* dimana dokter membatasi bahan pembicaraan. *Menyampaikan hasil observasi* dimana dokter menyampaikan hasil pengamatan

pada pasien. *Menawarkan informasi* dimana dokter memberikan tambahan informasi pada klien. *Diam* dimana merupakan kesempatan kepada dokter dan klien untuk mengorganisasi pikirannya. *Meringkas* dimana dokter mengulang aspek penting dalam interaksinya. *Memberikan penghargaan* dimana dapat menunjukkan kesadaran tentang perubahan yang terjadi menghargai klien. *Menawarkan diri* dimana sebagai rasa tertarik. *Memberi kesempatan kepada klien untuk memulai pembicaraan* dimana dokter dapat menstimulasinya untuk mengambil inisiatif dalam pembicaraan. *Menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan* dimana menganjurkan klien untuk mengarahkan hampir seluruh pembicaraan. *Menganjurkan klien untuk menguraikan persepsinya* dimana klien harus merasa bebas untuk menguraikan persepsinya. *Refleksi* dimana klien untuk mengemukakan dan menerima ide dan perasaannya.

### **Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi (Kebidanan dan Penyakit Kandungan)**

Dokter spesialis Obstetri dan Ginekologi atau disingkat 'obgyn' berperan dalam membantu memeriksa ibu hamil, membantu persalinan, dan perawatan setelah persalinan. Pada umumnya di seluruh dunia dokter SpOG menangani baik kebidanan

maupun kandungan. Meski demikian ada juga yang menangani satu bidang saja (Anonim, 2016, Bagaimana Memilih Dokter Kandungan yang Tepat. <http://www.alodokter.com/bagaimana-memilih-dokter-kandungan-yang-tepat>. (diakses pada 17 Juni 2017).

### **Pelayanan Kesehatan**

Menurut Azhar (1980:11) pengertian pelayanan kesehatan, adalah setiap bentuk pelayanan atau program kesehatan yang ditujukan pada perseorangan atau masyarakat dan dilaksanakan secara perseorangan atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memelihara ataupun meningkatkan derajat kesehatan yang dipunyai.

### **Pelayanan Kesehatan Antenatal**

Pelayanan antenatal merupakan upaya untuk menjaga kesehatan ibu pada masa kehamilan, sekaligus upaya menurunkan angka kesakitan dan angka kematian ibu. Antenatal merupakan perawatan atau asuhan yang diberikan kepada ibu hamil sebelum kelahiran, yang berguna untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu hamil maupun bayinya dengan jalan menegakkan kepercayaan dengan ibu, mendeteksi komplikasi yang dapat mengancam jiwa, mempersiapkan kelahiran dan memberikan pendidikan kesehatan (Anonim, 2011,

Pelayanan

Antenatal, [http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22463/Chapter%20II.pdf;jsessionid=EB792D02CE0BC36E4A6FE\\_D5A23804D14?sequence=4](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22463/Chapter%20II.pdf;jsessionid=EB792D02CE0BC36E4A6FE_D5A23804D14?sequence=4). diakses 6 September 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis berdasarkan teori-teori tertentu. Informan penelitian ini meliputi Informan kunci dan informan pokok yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data berasal dari sumber data primer yang berbentuk observasi non partisipan, Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) serta sumber data sekunder berasal dari Studi kepustakaan dan Studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif (*interactive models of analysis*), seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Bungin, 2012:83). Penelitian ini bergerak di antara tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, dimana aktivitas ketiga komponen

tersebut bukanlah linear namun lebih merupakan siklus dalam struktur kerja interaktif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dokter Spesialis Obgyn di Apotek Al-Khair telah menerapkan komunikasi terapeutik berdasarkan teknik-teknik komunikasi terapeutik dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan. Meskipun tidak semua teknik komunikasi terapeutik diterapkan oleh Dokter Spesialis Obgyn, namun pada dasarnya dalam melakukan komunikasi terapeutik menggunakan teknik-teknik khusus saat berkomunikasi dengan para pasiennya.

Berdasarkan hasil observasi nonpartisipan dan wawancara di lapangan, beberapa teknik komunikasi terapeutik yang diterapkan yaitu: *Menunjukkan penerimaan* dimana Sapaan merupakan bentuk komunikasi awal dengan orang lain. Tersenyum adalah perilaku yang sangat menyenangkan sehingga Bagi seorang dokter senyum itu adalah obat bagi pasien, yang dapat mengurangi rasa sakit secara fisik dan psikis.

*Berpenampilan rapi* dimana Dokter yang memperhatikan penampilan diri dapat

menimbulkan citra diri profesional yang positif. *Mengenal serta memanggil nama pasien* dimana dokter dapat melihat lembar catatan rekam medis (*medical record*) atau langsung berkenalan dengan pasien saat melakukan pemeriksaan sebelum dimulainya anamnesis.

*Kontak mata dan sentuhan* dimana Kontak mata mampu mengekspresikan keintiman, dan sebagai pandangan langsung yang lebih lama, akan menjadikan perhatian yang lebih intens. *Sentuhan* dimana entuhan dilakukan dokter berupa Jabat tangan sehingga melakukan jabat tangan beberapa detik akan memberikan kesan pertama yang baik namun sentuhan juga dilakukan dokter saat melakukan pemeriksaan fisik dengan mengoperasikan USG 2D dengan tangannya.

*Mendengarkan* dimana dokter juga memperlihatkan kepada pasien sebagai pendengar yang baik. *Memfokuskan dan merespons* dimana sebagai bentuk rasa bertanggung jawab untuk memastikan pasien memahami apa yang disampaikan.

*Klarifikasi* dimana jika dokter merasa ragu, tidak jelas, tidak mendengar, atau pasien merasa malu mengungkapkan informasi, informasi yang diperoleh tidak

lengkap atau mengemukakannya secara berpindah-pindah.

*Pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup* dimana hal ini dilakukan agar pasien mengungkapkan keluhannya dengan terbuka, serta proses negosiasi saat dokter hendak melakukan komunikasi satu arah maupun rencana tindakan medis. *Membagi persepsi dan sikap terbuka* dimana hal ini diperlukan untuk menyatakan bahwa dokter siap menerima keluhan pasien dan siap memberikan pertolongan.

*Menyampaikan hasil observasi* dimana dilakukan dengan menyampaikan umpan balik kepada pasien. *Menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan* dimana dilakukan dengan memberikan obat atau vitamin, operasi *caesar*, dll. *Diam* dimana dilakukan untuk memberi kesempatan berpikir dan memotivasi pasien untuk bicara. *Saran* dimana merupakan tindakan menyelesaikan permasalahan pasien. Dan yang terakhir yaitu *Humor* yang dilakukan berupa humor yang positif, yaitu humor yang dapat membangun hubungan yang baik dan melepaskan ketegangan pasien.

Dari 16 teknik komunikasi terapeutik yang ada, dokter Obgyn telah melakukan 11 teknik komunikasi terapeutik diantaranya:

menunjukkan penerimaan, mendengarkan, klarifikasi, memfokuskan, menyampaikan hasil observasi, diam, meringkas, memberikan penghargaan, memberi kesempatan klien untuk memulai pembicaraan, menganjurkan untuk meneruskan pembicaraan, dan menganjurkan klien menguraikan persepsinya.

Menurut observasi peneliti, tidak diterapkannya 5 teknik komunikasi terapeutik dikarenakan keterbatasan waktu dokter. Mengingat kunjungan pasien perhari bisa mencapai 30-40 pasien. Interaksi antara dokter dan pasien juga hanya berlangsung singkat selama 10-12 menit. Padahal teknik komunikasi terapeutik yang tidak tersebut merupakan hal yang penting untuk diterapkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisa, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Komunikasi terapeutik diperlukan selama proses interaksi dan anamnesis karena sebagian besar kegiatan tersebut adalah kegiatan komunikasi antar pribadi yang bertujuan untuk proses

penyembuhan atau pencegahan dalam pelayanan Antenatal. Kemudian, Dari 16 teknik komunikasi terapeutik yang ada, dokter Obygn telah melakukan 11 teknik komunikasi terapeutik. Setelah itu, komunikasi terapeutik, sangat penting diterapkan pada saat berinteraksi dengan pasien, karena tanpa komunikasi, dokter tidak mungkin mengetahui perkembangan yang terjadi dengan pasiennya. Dan yang terakhir, Komunikasi terapeutik, sangat penting diterapkan pada saat berinteraksi dengan pasien, karena tanpa komunikasi, dokter tidak mungkin mengetahui perkembangan yang terjadi dengan pasiennya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anonim. *Inilah Manfaat Pemeriksaan Kehamilan*. 2016.  
<http://doktersehat.com/inilah-manfaat-pemeriksaan-kehamilan/>.  
Azhar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.  
Bungin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.  
Efendy, Onong Ucjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Fajar, Marheni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Febrianti, Anggia Annisa. *Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Guru Dan Siswa Dalam Mencegah Kenakalan Siswa Di Sma Negeri 1 Kota Bontang*. 2014. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2014, 2 (4): 287-296.

Fourianalistyawati, Endang. *Komunikasi yang Relevan dan Efektif antara Dokter dan Pasien*. 2012. *Jurnal Psikogenesis Volume 1 no.1*.

Hamdiah, Ervitiana. *Tanggungjawab dokter ahli Kebidanan dan Kandungan*. 2009.

Hasan, Mustafa. *Perilaku Manusia dalam Perspektif Psikologi Sosial*. 2011.

*Jurnal Administrasi Bisnis Vol.7, No.2*.

Iswandiari, Yuliati. *Berbagai Jenis Dokter Spesialis yang Perlu Anda Ketahui*. 2017.

Kemenkes RI. *Infodatin Pusat data dan informasi Kemenkes RI*. 2014.

Kemenkes RI. *Untuk Menurunkan Angka Kematian Ibu dan Kematian Bayi Perlu Kerja Keras*. 2010.

Patria, Tavianto Yudha. 2005. *Perjanjian Terapeutik antara Dokter Umum Dan Pasien pada Klinik Mandiri*

- Sederhana Di kabupaten Bogor.* Tesis. Pengurus Besar IDI, 2012, Kode Etik Kedokteran Indonesia.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 52 Tahun 1996 tentang tenaga kesehatan.
- Pratiwi Ks, R. A Syafitri. 2012. *Komunikasi Terapeutik Perawat pada Penderita Gangguan Jiwa di RSJ Soeprapto Daerah Bengkulu.* Skripsi.
- Priyanto, Agus. 2009. *Komunikasi dan konseling.* Jakarta: Salemba Medika. .
- Rahulasmoro, Besti. *Pengertian Ibu Hamil, Penyebab, dan Tanda-Tanda Kehamilan.* 2015.
- Sonia Br, Deasy. 2015. *Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi Dalam Menangani Pasien.* Skripsi USU.
- Data publikasi.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 Pasal 1 butir 3 tentang kesehatan.
- UU Praktik Kedokteran No 29 Tahun 2004 pasal 1 ayat 1.
- Yularsih, Dinita. *Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Proses Penyembuhan Pasien Di Bangsal Keperawatan RSUD Kota Semarang.* 2014.