

## Dugaan Pelanggaran Disiplin Terbanyak Akibat Kurangnya Komunikasi Dokter dan Pasien

Mikael Purba, Fredy Penmaley, Junifer Dame Panjaitan

Fakultas Hukum, Universitas Mpu Tantular, Indonesia

\* Email untuk Korespondensi: mikaelpurbakael@gmail.com fredypenmaley00@gmail.com juniferpanjaitan@gmail.com

### ABSTRAK

#### Kata kunci:

dokter  
pasien  
komunikasi  
pelanggaran disiplin  
Majelis Kehormatan  
Disiplin Kedokteran  
Indonesia (MKDKI)

Kurangnya komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien yang menjadi penyebab banyaknya pengaduan dugaan pelanggaran disiplin oleh dokter dan dokter gigi. Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) telah menangani 127 pengaduan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan dokter atau dokter gigi, dan sekitar 80 persen disebabkan kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien. MKDKI hanya menerima pengaduan, memeriksa dan memutuskan kasus pelanggaran disiplin yang diajukan, dan dapat menjatuhkan sanksi disiplin sesuai derajat kesalahannya. Abstrak ini memberikan gambaran tentang pentingnya komunikasi yang baik antara dokter dan pasien dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### Keywords:

doctor  
patient  
communication  
violation of discipline  
Indonesian Medical  
Discipline Honor  
Council (MKDKI)

Lack of good communication between doctors and patients is the cause of many complaints of alleged violations of discipline by doctors and dentists. The Indonesian Medical Discipline Honor Council (MKDKI) has handled 127 complaints of disciplinary violations committed by doctors or dentists, and about 80 percent were caused by a lack of communication between doctors and patients. MKDKI only receives complaints, examines and decides cases of violation of discipline submitted, and can impose disciplinary sanctions according to the degree of guilt. This abstract provides an overview of the importance of good communication between doctors and patients in carrying out their duties and providing quality services.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

### PENDAHULUAN

Komunikasi kesehatan merupakan proses komunikasi yang melibatkan pesan kesehatan, unsur-unsur atau peserta komunikasi. Dalam komunikasi kesehatan berbagai peserta yang terlibat dalam proses kesehatan adalah dokter, pasien, perawat, profesional kesehatan, atau orang lain (Lestari & Rinenggantyas, 2024; Rosyanti & Hadi, 2020; Sari et al., 2019; Sufa & Widiarto, 2018; Trisanti & Naryoso, 2016). Pesan khusus dikirim dalam komunikasi kesehatan atau jumlah peserta yang terbatas dengan menggunakan konteks komunikasi antar pribadi sebaliknya menggunakan konteks komunikasi massa dalam rangka mempromosikan kesehatan kepada masyarakat luas yang lebih baik, dan cara yang berbeda adalah upaya meningkatkan keterampilan kemampuan komunikasi kesehatan (Arianto, 2013; Dyatmika, 2021; Harahap, 2019; Liliweri, 2017; Livia, 2019).

Masalah komunikasi kesehatan yang sedang ramai diperdebatkan hingga saat ini adalah terkait kepatutan pasien memperoleh informasi mengenai semua data catatan medis yang dimilikinya. Golongan yang menganggap patut umumnya berargumentasi bahwa informasi dalam catatan medis merupakan hak milik pasien, sehingga pasien wajib diberi informasi tentang isi catatan medisnya (Dwijosusilo & Sarni, 2018; Sulolipu et al., 2019). Bahkan golongan ini mengusulkan dibentuknya suatu peraturan perundang-undangan yang mewajibkan semua pasien diberi catatan medis secara lengkap, dengan disertai semua kualifikasi tenaga kesehatan dan penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit, dilampiri dengan catatan mengenai seluruh biaya yang dikeluarkan pasien. Mereka berargumentasi bahwa catatan medis yang lengkap tentang penyakit pasien, para tenaga kesehatan dan rumah sakit, serta seluruh biaya yang dikeluarkan dapat memberi pasien

suatu alat pembanding yang tangguh untuk menilai mutu dan biaya pelayanan kesehatan (Adisasmito, 2008; Agustin, 2017; Anandyta, 2020).

Wakil Ketua Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) menyatakan bahwa kurangnya komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien menjadi penyebab banyaknya pengaduan dugaan pelanggaran disiplin (masyarakat menyebutnya dugaan malapraktik) oleh dokter dan penyedia layanan kesehatan, akibatnya meski dokter sudah menjalankan tugas sesuai standar pelayanan, standar profesi maupun standar operasional prosedur, namun ada kalanya pasien tetap merasa dirugikan karena hasil terapi tidak sesuai seperti yang diharapkan. Salah satu kasus yang baru saja terjadi pada seorang anak bernama Zacky Arya Pratama, berusia 8 tahun yang merupakan siswa kelas 2 SD Mendawai 1 Pangkalan Bun telah meninggal dengan dugaan korban malapraktik, dengan penyempitan pembuluh darah di kaki sekitar bekas operasi. Putra tunggal pasangan Dedi Hari Priyadi dan Riyana ini meninggal dunia setelah menjalani operasi pemasangan pen di kaki sebelah kanan karena patah setelah mengalami kecelakaan. Zacky meninggal di rumah sakit pada Rabu, 4 Oktober 2017 sekitar pukul 18.15 waktu setempat. Namun tidak dijelaskan secara rinci penyebab terjadinya penyempitan pembuluh darah tersebut. Di sisi lain, pihak RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, Ahmad Fauzan menyampaikan bahwa pihak rumah sakit sudah melakukan pertemuan dengan keluarga korban Zacky, namun terkait hasil pertemuan tidak dapat dijelaskan secara detail. Keluarga hanya meminta penjelasan tentang kronologis kematian korban, sehingga rumah sakit memberikan penjelasan langsung melalui dokter bedah dan dokter anestesi yang menangani. Dalam hal ini, pihak rumah sakit hanya memfasilitasi pertemuan antara pihak dokter dengan pihak keluarga saja.

Dari hal tersebut di atas, artikel ini bertujuan untuk melihat bagaimana peranan komunikasi yang terjalin antara dokter dan pasien yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga terwujud keselamatan pasien yang baik. Dari sini diharapkan akan ada tindak lanjut dari pemerintah dan rumah sakit untuk semakin meningkatkan komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis, dalam hal ini dokter.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, serta validasi mengenai pola komunikasi dokter-pasien yang kurang efektif. Penelitian ini menganalisis pola komunikasi dokter-pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan dan mengkaji asosiasi antara karakteristik pasien dengan pola komunikasi dokter-pasien. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan secara detail dan sistematis mengenai pola komunikasi dokter-pasien yang kurang efektif dalam pemberian pelayanan kesehatan. Penelitian deskriptif ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pola komunikasi dokter-pasien dan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan wawancara yang telah kami laksanakan dengan pihak puskesmas Duren Sawit yang membahas terkait kurangnya komunikasi dokter dengan pasien, dan kami telah memperoleh berbagai informasi yang diperlukan dan yang telah disampaikan oleh narasumber.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien. Salah satunya adalah perbedaan budaya, perbedaan komunikasi dan keterbatasan waktu. Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien sangat penting dalam praktik medis karena dapat meningkatkan kepuasan kerja, memperkuat kepercayaan diri, motivasi, dan pandangan positif untuk menyelesaikan masalah kesehatan pada pasien. Untuk memastikan bahwa pasien memahami informasi yang diberikan oleh dokter, tenaga medis perlu menjelaskan dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan sesuai dengan tingkat pendidikan pasien. Penggunaan gambar atau sinyal juga dapat membantu memastikan pemahaman pasien. Dokter dapat meningkatkan komunikasi dengan pasien dengan mengikuti kursus komunikasi, melatih interaksi dengan pasien, dan menggunakan alat interaktif seperti tablet. Dalam menangani pasien yang sulit dipahami atau memiliki bahasa yang berbeda, tenaga medis harus mencari berbagai metode komunikasi, seperti penggunaan gambar, menjelaskan informasi secara langkah demi langkah, dan memperhatikan bahasa yang mudah dipahami. Dalam situasi di mana pasien merasa tidak nyaman atau tidak percaya dengan dokter, penting bagi dokter untuk menjelaskan pentingnya komunikasi dengan pasien dan memberikan solusi untuk mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Dokter juga perlu merespons pertanyaan pasien dengan teliti dan cepat. Tenaga medis puskesmas Duren Sawit juga diajarkan untuk gerak bahasa komunikasi untuk bisa memahami apa kebutuhan pasien terutama pasien yang tuna rungu, dengan gerakan tangan, vokal yang diajarkan kepada tenaga medis bisa membantu untuk memahami keperluan pasien tersebut.

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien dapat menjadi sumber motivasi, rasa percaya diri, dan dukungan bagi pasien. Ilmu komunikasi memiliki cakupan yang luas dalam membahas suatu fenomena, salah satunya adalah komunikasi kesehatan yang menjadi fokus dari ilmu komunikasi. Komunikasi kesehatan memiliki cakupan dalam konteks pembinaan kesehatan, pencegahan suatu penyakit, promosi bidang kesehatan, pengobatan, dan advokasi masyarakat tentang kesehatan (Salisah, 2011). Salisah (2011) menjelaskan bahwa

Ilmu Berdasarkan 3 (tiga) riset yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat bahwa untuk mendapatkan informasi pada wawancara medis atau dalam bahasa medisnya adalah anamnesis maka diperkukan komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien. Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan riset terhadap strategi dokter di Kota Makassar dalam menggali informasi dan membuka diri pasien dalam mengungkapkan keluhannya di masa pandemi. komunikasi terkadang dibantu oleh disiplin ilmu lain untuk mengembangkan ataupun menjelaskan sebuah masalah, seperti halnya ilmu antropologi yang menaungi antropologi kesehatan. Antropologi kesehatan memusatkan fokus kepada aspek sosial budaya dan biologi dalam tingkah laku manusia. Aspek ini bertujuan untuk memengaruhi kesehatan dan penyakit manusia, dalam artian bagaimana manusia mencari tahu tentang sebab-sebab penyakit, asal mulanya, cara pencegahan dan pengobatannya dalam suatu kelompok masyarakat tertentu. Komunikasi antara dokter dan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan medis. Dokter perlu menjelaskan penyakit dan prosedur secara jelas dan benar agar pasien dapat memahami serta merasa nyaman dengan perawatan yang akan dilakukan. Dokter juga harus merespons pertanyaan pasien dengan teliti dan cepat. Selain itu, penting bagi dokter untuk menjelaskan pentingnya komunikasi dengan pasien dan memberikan solusi untuk mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi pasien.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien melibatkan perbedaan budaya, perbedaan komunikasi, dan keterbatasan waktu. Untuk mengatasi hal ini, tenaga medis perlu menemukan metode komunikasi yang efektif, menjelaskan langkah-langkah perawatan secara jelas, dan menghargai serta memahami perbedaan budaya. Dalam memastikan bahwa pasien memahami informasi terkait kondisi kesehatannya, tenaga medis harus menjelaskan dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan sesuai dengan tingkat pendidikan pasien. Selain itu, penggunaan gambar atau sinyal dapat membantu memastikan pemahaman pasien. Untuk meningkatkan komunikasi dengan pasien, tenaga medis dapat mengikuti kursus komunikasi, melatih interaksi dengan pasien, dan menggunakan alat interaktif seperti tablet. Selalu berlatih dan menggunakan alat interaktif membantu tenaga medis menampilkan informasi yang relevan dengan kondisi kesehatan pasien.

Dalam menangani pasien yang sulit dipahami atau memiliki kebutuhan khusus dalam komunikasi, tenaga medis harus mencari berbagai metode komunikasi, seperti penggunaan gambar, menjelaskan informasi secara langkah demi langkah, dan memperhatikan bahasa yang mudah dipahami. Kendala dalam menjalankan komunikasi dengan pasien, seperti perbedaan budaya, perbedaan komunikasi, dan keterbatasan waktu, dapat diatasi dengan menemukan berbagai metode komunikasi, menyesuaikan waktu konsultasi, dan menghubungi sumber daya yang relevan. Pentingnya pelatihan komunikasi bagi tenaga medis tidak dapat diabaikan karena kemampuan komunikasi yang baik menjadi faktor krusial dalam menjalankan kegiatan medis. Dengan menguasai keterampilan ini, tenaga medis dapat menjelaskan informasi dengan jelas dan memberikan perawatan yang lebih efektif kepada pasien.

Keterampilan berkomunikasi bukanlah suatu mata pelajaran tambahan dalam pendidikan dokter, tetapi dokter tanpa keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan klinis dan keterampilan lainnya tidak bisa menjadi efektif. Komunikasi dokter-pasien yang efektif dapat menjadi sumber motivasi, rasa percaya diri dan dukungan untuk diri pasien. hubungan dokter-pasien yang baik dengan komunikasi dokterpasien yang dibangun oleh keduanya dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat kepercayaan diri, motivasi, dan pandangan positif untuk menyelesaikan masalah kesehatan pada diri pasien Tenaga medis berkomunikasi dengan pasien sepatutnya menggunakan nilai-nilai budaya lokal, agar komunikasi keduanya berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Secara umum, budaya lokal memiliki dampak positif pada pembentukan kepribadian manusia, karena dapat digunakan sebagai alat kontrol diri dan mengontrol orang lain. Manusia memiliki kontrol diri yang baik selalu sadar tentang hal yang diizinkan dan tidak boleh dilakukan saat menjalankan tanggung jawab. Budaya memiliki pengaruh kuat yang mendasari perilaku manusia, penerapan nilai-nilai dalam sosial, dan terciptanya proses interaksi yang mewariskan kepada anggota organisasi khususnya kedokteran (Jamaluddin et.al, 2017; Aini et.al, 2011). Dokter merupakan tenaga kerja kesehatan profesional yang berusaha untuk menjaga kesehatan dan mengharapkan pemulihan atau penyembuhan dari penyakit yang diderita. Tidak hanya hubungan fungsional yang dibangun dengan pasien, tetapi juga hubungan emosional dalam proses pemberian layanan (Hersavira, 2019). Profesi yang elit merupakan gelar yang telah dikonstruksi oleh masyarakat tentang profesi dokter. Banyak orang tua mengharapkan anak untuk menjadi dokter, tetapi dokter juga orang biasa yang memiliki kehidupan masyarakat di luar profesi. Dokter memiliki peran penting dalam proses penggalan informasi keluhan dalam mendiagnosis penyakit seorang pasien. Proses anamnesis dokter mencari tahu tentang keluhan, usia, riwayat perjalanan, riwayat penyakit bawaan, gender, pekerjaan, dan domisili (Burns, Korn, Whyte, Thomas, & Monaghan, 2011). Komunikasi dapat memberikan informasi tentang penyakit yang diderita pasien disebut anamnesis. Proses ini melibatkan dokter dan pasiendalam suatu kegiatan komunikasi interpersonal. Proses anamnesis membantu dokter dalam membuka diri pasien ketika menjelaskan keluhannya. Dibutuhkan waktu, kesabaran, dan sikap perhatian oleh dokter dalam menjalani proses anamnesis dengan pasien. Proses anamnesis merupakan hal yang sangat rahasia dan menjadi etika dokter dalam menjaga privasi pasien, maka dari itu sebaiknya dilakukan di tempat tersendiri, agar tidak

terdengar oleh orang lain. Banyak pasien yang tidak senang penyakitnya diketahui oleh orang lain. Proses anamnesis didapatkan dengan valid sesuai dengan kemampuan komunikasi yang baik seorang dokter terhadap pasiennya. Dokter mengendalikan proses komunikasi dengan membangun interaksi yang baik, sehingga tidak ada kekeliruan yang terjadi dalam proses anamnesis tersebut. Pada hakekatnya dokter dan pasien berkomunikasi untuk melakukan pertukaran informasi, menciptakan suatu hubungan interpersonal yang baik, dan pengambilan diagnosa dalam hal ini berkaitan dengan keputusan medis.

## KESIMPULAN

Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien sangat penting dalam menjalankan tugas medis dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien dapat menyebabkan banyak pengaduan dugaan pelanggaran disiplin oleh dokter dan dokter gigi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kurangnya komunikasi antara dokter dan pasien melibatkan perbedaan budaya, perbedaan komunikasi, dan keterbatasan waktu. Untuk meningkatkan komunikasi dengan pasien, tenaga medis dapat mengikuti kursus komunikasi, melatih interaksi dengan pasien, dan menggunakan alat interaktif seperti tablet. Selalu berlatih dan menggunakan alat interaktif membantu tenaga medis menampilkan informasi yang relevan dengan kondisi kesehatan pasien. Proses anamnesis merupakan hal yang sangat rahasia dan menjadi etika dokter dalam menjaga privasi pasien. Dokter perlu menjelaskan penyakit dan prosedur secara jelas dan benar agar pasien dapat memahami serta merasa nyaman dengan perawatan yang akan dilakukan. Dokter juga harus merespons pertanyaan pasien dengan teliti dan cepat. Selain itu, penting bagi dokter untuk menjelaskan pentingnya komunikasi dengan pasien dan memberikan solusi untuk mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi pasien.

## REFERENSI

- Adisasmito, W. (2008). *Kebijakan standar pelayanan medik dan diagnosis related group (DRG), kelayakan penerapannya di Indonesia*.
- Agustin, D. I. (2017). *Hubungan Penerapan Pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Dr. Sayidiman Magetan tahun 2017* [Doctoral Dissertation]. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA.
- Anandyta, M. D. (2020). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar* [Doctoral Dissertation]. Universitas Hasanuddin.
- Arianto, A. (2013). Komunikasi Kesehatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2).
- Dwijosusilo, K., & Sarni, S. (2018). *Peranan Rekam Medis Elektronik Terhadap Sistim Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*.
- Dyatmika, T. (2021). *Ilmu komunikasi*. Zahir Publishing.
- Harahap, R. A. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Prenada Media.
- Lestari, Y., & Rinenggantyas, N. M. (2024). Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Compromise Journal: Community Proffesional Service Journal*, 2(1), 25–29.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi antar personal*. Prenada Media.
- Livia, K. A. (2019). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA FISIOTERAPIS DENGAN ANAK AUTIS (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Dengan Pendekatan Interaksi Simbolik Antara Fisioterapi Dengan Anak Autis di RS Hermina Yogya Periode Januari–Juni 2019)* [Doctoral Dissertation]. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Rosyanti, L., & Hadi, I. (2020). Dampak Psikologis dalam Memberikan Perawatan dan Layanan Kesehatan Pasien COVID-19 pada Tenaga Profesional Kesehatan. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 12(1). <https://doi.org/10.36990/hijp.vi.191>
- Sari, D. P., Susani, Y. P., Karuniawati, T. P., & Rizki, M. (2019). PELATIHAN STRUKTUR KOMUNIKASI SBAR BAGI TENAGA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MATARAM. *Abdi Insani*, 6(2). <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v6i2.224>
- Sufa, S. A., & Widiarto, D. S. (2018). MALAPRAKTIK DALAM TINDAK TUTUR KESEHATAN: KAJIAN PERSPEKTIF KOMUNIKASI ANTARA DOKTER DENGAN PASIEN. *Jurnal Riset Komunikasi*, 1(1). <https://doi.org/10.24329/jurkom.v1i1.7>
- Sulolipu, A. B., Handoyo, S., & Roziqin. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Profesi Dokter Dalam Penyelesaian Sengketa Medis Berdasarkan Prinsip Keadilan. *Jurnal Projudice*, 1(1).
- Trisanti, J. P., & Naryoso, A. (2016). Performance Communications Medical Services and Non-Medical In-Process Medical Treatment Islamic Hospital Sultan Agung Semarang. *Interaksi Online*, 4(3), 1–7.