
**PERAN KOMUNIKASI KESEHATAN DOKTER SPESIALIS ANAK
DALAM MENGURANGI RASA CEMAS ORANG TUA**

Anisah Tsaniya Putri¹, Farida Nurul Rahmawati²
anisahtsaniyaputri21@gmail.com¹, farida.nr@trunojoyo.ac.id²
Universitas Trunojoyo Madura

ABSTRAK

Komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh seorang dokter spesialis anak sangatlah penting dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien kepada keluarga pasien. Terkadang komunikasi kesehatan yang kurang efektif menjadikan keluarga pasien kurang teredukasi dan merasa cemas mengenai kondisi pasien sehingga sering kali memunculkan tindakan yang kurang tepat. Melalui penelitian ini peneliti akan mengkaji mengenai peran komunikasi kesehatan dokter spesialis anak dalam mengurangi kecemasan orang tua. Metode penelitian pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif melalui pendekatan naratif. Melalui penelitian ini menghasilkan: (1) Dokter menggunakan bahasa atau istilah yang mudah dipahami oleh keluarga pasien saat proses konsultasi terjadi, (2) Dokter Spesialis Anak mencari informasi mengenai perkembangan pasien secara teratur melalui kedua orang tua pasien, (3) Dokter Spesialis Anak menggunakan bahasa yang santai dan tidak menjudge kondisi pasien, (4) Dokter Spesialis Anak melakukan komunikasi melalui 2 media yaitu bertemu secara langsung (tatap muka) dan melalui media massa (WhatsApp). Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter spesialis anak memiliki peran terhadap rasa cemas yang dirasakan oleh orang tua pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Kesehatan, Dokter Spesialis Anak, Cemas, Orang Tua.

ABSTRACT

Health communication carried out by a pediatrician is very important in conveying information about the patient's condition to the patient's family. Sometimes ineffective health communication makes the patient's family less educated and anxious about the patient's condition, which often results in inappropriate actions. Through this study, the researcher will examine the role of pediatrician health communication in reducing parental anxiety. The research method in this study is a descriptive qualitative research method through a narrative approach. Through this study, it resulted in: (1) Doctors use language or terms that are easily understood by the patient's family during the consultation process, (2) Pediatricians seek information about the patient's development regularly through both parents of the patient, (3) Pediatricians use relaxed language and do not judge the patient's condition, (4) Pediatricians communicate through 2 media, namely meeting directly (face to face) and through mass media (WhatsApp). So it can be concluded that health communication carried out by pediatricians has a role in the anxiety felt by the patient's parents.

Keywords: Health Communicatio, Pediatrician, Anxiety, Parents.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan langkah terpenting seorang perawat dalam menyampaikan empati, rasa hormat dan regimen keperawatan pada anak dan keluarga. Komunikasi efektif merupakan kunci suksesnya pemberian asuhan keperawatan/ ketaatan pada regimen keperawatan (Indarwati, 2018). Komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh seluruh tenaga medis bertujuan untuk memberikan informasi atau edukasi mengenai kesehatan dan cara mencegah serta mengatasi permasalahan kesehatan kepada audiens. Kesalah pahaman masyarakat mengenai informasi kesehatan menjadikan permasalahan kesehatan terus meningkat. Hal yang sering dan rentan terjadi yaitu pada permasalahan kesehatan yang dialami oleh seorang anak. Rentannya kondisi anak menjadikan informasi kesehatan sangat penting diketahui oleh orang tua. Dokter spesialis anak akan memberikan informasi dan edukasi melalui komunikasi kesehatan kepada orang tua pasien. Kurangnya pemahaman orang tua terhadap kondisi kesehatan anak akan menimbulkan tindakan-tindakan yang tidak tepat, sehingga dibutuhkannya komunikasi kesehatan yang efektif.

Komunikasi kesehatan merupakan proses penyampaian informasi kesehatan kepada audiens. Komunikasi kesehatan merupakan cara yang sistematis dalam mengupayakan praktik kesehatan yang memiliki dampak yang besar dan luas (Paramasari & Nugroho, 2021). Komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter kepada pasien merupakan proses komunikasi yang didalamnya terdapat unsur informasi kesehatan, medis, dan peserta komunikasi. Komunikasi yang dibangun baik antara dokter dan pasien merupakan kunci keberhasilan dalam pelayanan kesehatan (Arianto, 2009). Komunikasi yang dilakukan oleh dokter kepada pasien meliputi komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dilakukan menggunakan kata-kata yang diucapkan oleh dokter kepada pasien atau keluarga pasien secara langsung dan komunikasi non verbal yang meliputi seluruh tanda dan gestur tubuh yang dapat dimaknai oleh orang lain.

Dalam standar Kompetensi Dokter Indonesia yang dihasilkan dari (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012) menyatakan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan oleh dokter dibagi menjadi tiga bagian yaitu komunikasi antara dokter dengan pasien dan keluarga, dokter berkomunikasi dengan mitra kerja, dan dokter berkomunikasi dengan masyarakat. Proses komunikasi yang dilakukan oleh seorang dokter menunjukkan potensi yang dimiliki oleh dokter tersebut (Makahiking et al., 2020). Pentingnya sebuah komunikasi yang dilakukan oleh seorang dokter menjadikan penelitian dapat dijadikan salah satu referensi mengenai peran komunikasi kesehatan dokter spesialis anak dalam mengurangi rasa cemas orang tua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi kesehatan dokter spesialis anak dalam mengurangi rasa cemas orang tua. Meninjau proses komunikasi antara dokter dan pasien sangat diperhatikan dan diatur pada hasil Konsil Kedokteran Indonesia tahun 2012. Pentingnya proses komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh seorang dokter spesialis anak kepada orang tua pasien atau keluarga pasien menjadikan tujuan penelitian berfokus untuk mengetahui dan mengkaji peran komunikasi kesehatan dokter spesialis anak dalam mengurangi rasa cemas orang tua.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif yang menekankan pada pemahaman mendalam mengenai pengalaman subjektif seseorang (Fadli, 2008). Subjek penelitian ini yaitu seorang dokter spesialis anak yang menggunakan komunikasi kesehatan untuk mengurangi perasaan cemas orang tua mengenai kondisi kesehatan anaknya. Pradigma penelitian ini yaitu konstruktivis atau paradigma riset alami yang berdasarkan pada konstruksi mental yang tidak dapat ditangkap oleh panca indra. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti yaitu Teknik purposive sampling yaitu narasumber telah ditentukan oleh peneliti.

Pada penelitian ini Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara dan observasi. Data yang diterima dan didapatkan oleh peneliti dari narasumber akan dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Sehingga keabsahan data dapat dilakukan melalui triangulasi sumber data, yang merupakan Teknik untuk menentukan kevalidasian sebuah data dengan cara mengumpulkan data berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data-data dari penelitian terdahulu yang selaras dengan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi kesehatan yaitu Teori Retorika Aristoteles. Peneliti akan menganalisis Peran Komunikasi Kesehatan Dokter Spesialis Anak Dalam Mengurangi Rasa Cemas Orang Tua melalui analisa dan kajian mendalam menggunakan Teori Retorika Aristoteles.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi kesehatan merupakan proses penyampaian informasi kesehatan yang dilakukan oleh seorang dokter untuk memberitahukan mengenai informasi kesehatan, kondisi pasien, dan tindakan kesehatan yang harus dilakukan. Pentingnya informasi kesehatan yang disampaikan menjadikan komunikasi kesehatan harus terjalin dengan efektif dan tidak menimbulkan kesalah pahaman atau multitafsir diantara audiens. Komunikasi diharapkan dapat berjalan dua arah sehingga pesan antara pemberi dan penerima informasi dapat tersampaikan khususnya dalam hal pemberian informasi kesehatan dengan harapan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Rasyid, 2021). Hal itu dilakukan oleh seluruh tenaga kesehatan salah satunya seorang Dokter Spesialis Anak kepada kedua orang tua pasien. Rentannya kondisi anak menjadikan kecemasan orang tua menjadi fokus penting yang juga harus dipikirkan. Dengan adanya rasa cemas akan menimbulkan tindakan yang kurang tepat serta kurangnya pemahaman orang tua terhadap kesehatan anak mengakibatkan orang tua merasa takut dan cemas.

Hasil penelitian ini yaitu (1) Dokter menggunakan bahasa atau istilah yang mudah dipahami oleh keluarga pasien saat proses konsultasi terjadi. Pada konteks ini Bahasa atau istilah yang digunakan oleh dokter spesialis anak yaitu berdasarkan Tingkat pemahaman kedua orang tua seperti penggunaan bahasa kesehatan atau istilah-istilah kesehatan. Hal itu dapat diketahui dengan respon yang diberikan oleh orang tua melalui pesan non verbal atau gestur tubuh. Saat terjadi respon membingungkan maka dokter spesialis akan menanyakan apakah penjelasannya sudah dapat dipahami dan dokter spesialis anak akan menjelaskan kembali menggunakan istilah yang mudah dipahami dan itu bekerja dengan adanya goresan senyuan atau anggukan kepala menandakan kedua orang tua paham dengan apa yang dijelaskan oleh dokter. Pemahaman dan kepercayaan orang tua terhadap informasi yang diberikan oleh dokter didukung dengan penampilan dokter yang rapi bersih, dan ramah. Dibuktikan dengan pernyataan sang dokter spesialis anak yaitu “kepercayaan orang tua pasien meningkat dengan nama dan gelar saya selain itu dengan sikap saya yang terbuka menjadikan keluarga pasien dapat terbuka menceritakan kondisi pasien tidak hanya itu keberisihan dan kerapian menjadi poin penting yang harus diperhatikan”.

Melalui pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa selain dari pendidikan, cara berkomunikasi kepercayaan keluarga pasien dapat dipengaruhi oleh fisik, kerapian penampilan, dan kebersihan dari dokter spesialis anak. Selanjutnya, (2) Dokter Spesialis Anak mencari informasi mengenai perkembangan pasien secara teratur melalui kedua orang tua pasien, komunikasi yang dilakukan oleh dokter spesialis anak tidak hanya terjadi satu kali akan tetapi dokter spesialis anak akan terus memperhatikan, menanyakan, dan mengobservasi kondisi pasien setiap harinya. Langkah ini efektif untuk membangun proses komunikasi kesehatan antara dokter spesialis anak dengan kedua orang tua.

Dengan adanya informasi mengenai perkembangan pasien maka dokter spesialis anak akan mampu mengobservasi dan menenangkan kedua orang tua pasien mengenai kondisi

pasien. Melalui perhatian seperti ini kedua orang tua pasien akan merasa diperhatikan sehingga mampu menurunkan rasa cemas yang dirasakan kedua orang tua terhadap kondisi pasien. Pada saat sesi konsultasi dan sesi observasi dokter spesialis anak dan kedua orang tua membutuhkan Kerjasama yang baik yaitu dengan adanya kejujuran antara satu sama lain mengenai kondisi pasien (Sulistyarini, D. & Zainal, 2018). (3) Dokter Spesialis Anak menggunakan bahasa yang santai dan tidak menjudge kondisi pasien. Sebagai seorang dokter spesialis anak dalam memberikan diagnosa harus disampaikan dengan jujur, empati dan berdasarkan data-data yang lengkap dan konkrit. Pada saat menyampaikan diagnosa dokter spesialis anak akan menjelaskan dengan nada bicara yang baik, sopan, dan berdasarkan hasil data sebagai bentuk argumentasi dan penyampaian informasi secara jujur kepada kedua orang tua.

Adanya keterbukaan dan kejujuran antara dokter spesialis anak dan orang tua mampu menurunkan rasa cemas kedua orang tua pasien (Berscheid & Regan, 2016). Karena sebelum adanya diagnosa dan penjelasan dari dokter yang dianggap mampu dan mengetahui kondisi pasien maka kedua orang tua akan teredukasi dan melakukan langkah kesehatan yang tepat sesuai arahan dokter spesialis anak. Kejujuran kedua orang tua dapat didapatkan ketika telah muncul rasa percaya terhadap dokter spesialis anak. Hal itu dapat melalui title atau gelar Pendidikan sebagai dokter spesialis anak, penjelasan menggunakan data-data dan argument ilmiah, serta sikap dokter spesialis anak yang ramah. Sehingga kedua orang tua pasien akan nyaman menceritakan kondisi yang sebenarnya dialami oleh anak mereka atau pasien.

Hasil terakhir adalah (4) Dokter Spesialis Anak melakukan komunikasi melalui 2 media yaitu bertemu secara langsung (tatap muka) dan melalui media massa (WhatsApp). Menurut (Notoatmodjo, 2012) media massa seperti televisi, radio, surat kabar dan internet memiliki pengaruh dalam mengirim pesan yang berisi sugesti dan dapat mengarah pada opini yang kemudian dapat mengakibatkan adanya landasan kognisi sehingga mampu membentuk sikap. Pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini menjadikan sebuah informasi dan komunikasi dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan kepada siapa saja (Clara Sari, 2018). Manfaat tersebut juga dirasakan pada bidang kesehatan yaitu melalui media massa proses komunikasi antara dokter dan keluarga pasien atau pasien dapat dilakukan. Seperti halnya yang dilakukan oleh dokter spesialis anak dalam mengobservasi dan memperhatikan kondisi pasien melalui bertanya dan menghubungi keluarga pasien via WhatsApp. Hal itu cukup efektif dilakukan karena tanpa bertemu secara langsung dokter spesialis anak mampu mengetahui perkembangan kesehatan pasien serta mampu membangun keakraban antara kedua orang tua pasien dengan dokter spesialis anak. Hal itu dikuatkan dengan pernyataan dokter spesialis anak bahwasanya langkah ini sangat efektif dilakukan karena dapat menghemat waktu, efisien, dan mampu membangun hubungan yang baik antara dokter dan keluarga pasien.

Melalui langkah ini dokter spesialis anak dan kedua orang tua mampu memberikan informasi terkini mengenai kondisi pasien tanpa harus kerumah sakit untuk melakukan pemeriksaan. Akan tetapi langkah ini hanya dapat dilakukan apabila kondisi pasien sudah membaik dan diperbolehkan pulang atau rawat jalan. Tindakan observasi dan komunikasi dapat dilakukan 24 jam melalui via WhatsApp. Kemudahan ini membantu kedua orang tua pasien untuk menurunkan kecemasan mereka terhadap kondisi pasien, karena apabila terjadi sesuatu maka orang tua dapat langsung menghubungi dokter spesialis anak tanpa menempuh waktu dan jarak untuk pergi ke rumah sakit.

KESIMPULAN

Komunikasi kesehatan sangatlah penting dalam hubungan antara dokter spesialis anak dengan kedua orang tua pasien atau keluarga pasien. Proses komunikasi yang terjalin antara dokter spesialis anak dan kedua orang tua juga mampu mempengaruhi rasa cemas kedua

orang tua pasien dan keluarga pasien. Melalui penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwasanya Bahasa, kata, sikap, media, cara berpakaian, cara berbicara, dan empati sangat diperlukan dalam proses komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter spesialis anak kepada kedua orang tua atau keluarga pasien. Aspek-aspek tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi hasil dari proses komunikasi kesehatan. Berdasarkan analisis menggunakan teori komunikasi Retorika Aristoteles yang terdapat tiga poin penting yaitu : logos, pathos, dan ethos, serta didukung dengan adanya media sebagai alat untuk menghubungkan dan menyebarkan informasi.

Dokter spesialis anak juga menggunakan media tatap muka dan media massa sebagai sarana komunikasi antara dokter spesialis anak dengan kedua orang tua pasien. Tidak hanya itu melalui media dokter spesialis dapat dengan mudah mengetahui kondisi dan perkembangan pasien. Tidak hanya itu proses komunikasi yang efektif dan intens mampu menurunkan rasa cemas kedua orang tua pasien yang dapat terlihat dengan pesan non verbal yang tampak dari ekspresi, gestur tubuh, dan cara bicara kedua orang tua pasien saat pasien dibawa kerumah sakit dan berkonsultasi. Pesan non verbal tersebut dapat disimpulkan rasa cemas dan takut yang dirasakan oleh kedua orang tua pasien. Hal itu berubah saat pasien telah diberikan obat dan kedua orang tua pasien telah melakukan sesi konsultasi atau komunikasi kesehatan antara dokter spesialis anak dengan kedua orang tua.

Langkah-langkah kesehatan yang dapat dilakukan oleh kedua orang tua pasien dan obat yang diberikan oleh dokter spesialis anak diterima baik dan dijalankan oleh kedua orang tua pasien. Setelah sesi konsultasi berakhir tampak guratan senyuman dan gestur tubuh yang lebih tenang dari kedua orang tua pasien. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwasanya komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter spesialis anak memiliki peran yang besar dalam mengurangi rasa cemas orang tua pasien. Peran komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter spesialis anak melalui analisa Teori Retorika Aristoteles dan perna media massa dalam perkembangan komunikasi dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto. (2009). (Creating a Good Interpersonal Relationship) , (2). KOMUNIKASI KESEHATAN (Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien), 1(komunikasi kesehatan), 1–13.
- Berscheid, E., & Regan, P. (2016). The psychology of interpersonal relationships. *The Psychology of Interpersonal Relationships*, 1–531. <https://doi.org/10.4324/9781315663074>
- Clara Sari, A. (2018). Komunikasi Dan Media Sosial. *Jurnal The Messenger*, 3(2), 69. <https://www.researchgate.net/publication/329998890>
- Fadli, M. R. (2008). Memahami desain metode penelitian kualitatif. Medan, Restu Printing Indonesia, Hal.57, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Indarwati, F. (2018). Buku Ajar Konsep Komunikasi Dasar Keperawatan Anak 1. Buku Ajar, 1–37.
- Konsil Kedokteran Indonesia. (2012). Peraturan Konsil Kedokteran nomor 11 2012 Standar Kompetensi Dokter Indonesia Konsil Kedokteran Indonesia. In Konsil Kedokteran Indonesia.
- Makahiking, M., Maramis, F. R. R., Rumayar, A. A., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Abstrak, M. (2020). Hubungan Antara Komunikasi Dokter-Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kota Bitung. *Jurnal KESMAS*, 9(4), 85–93.
- Notoatmodjo, S. (2012). Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku. In Jakarta: Rineka Cipta.
- Paramasari, S. N., & Nugroho, A. (2021). Strategi Komunikasi Kesehatan dalam Upaya Membangun Partisipasi Publik pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 5(1), 123–132. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i1.2036>
- Rasyid, A. dkk. (2021). Komunikasi Kesehatan. In *Jurnal Psikogenesis* (Vol. 1, Issue 1).
- Sulistyarini, D. & Zainal, G. A. (2018). Buku Ajar RETORIKA. In CV. AA. Rizky (Vol. 51, Issue 1).