

**BARRIERS TO IMPLEMENTING ETHICS AND COURTESY IN HEALTHCARE  
COMMUNICATION AT SIDOARJO COMMUNITY HEALTH CENTERS**

**FAKTOR PENGHAMBAT PENERAPAN ETIKA DAN KESOPANAN DALAM  
KOMUNIKASI LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WILAYAH  
SIDOARJO**

Zora Calista Susilo<sup>1</sup>, Intan Fitranisa\*<sup>1</sup>, Ahmad Abduh Haris Hikam<sup>1</sup>,  
Angelita Theresia Rumondang Limbong<sup>1</sup>, Arief Rifqi Slamet Zuhdi<sup>1</sup>,  
Aurelya Lesmana<sup>1</sup>, Ghaida Tsurayya Haq<sup>1</sup>, Ierica Regitha Syahira Maharanti<sup>1</sup>,  
Michael Gery Wicaksono<sup>1</sup>, Rahma Mareta Kartika Putri<sup>1</sup>, Satriyani Dewi Astuti<sup>1</sup>

\*<sup>1</sup> Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Airlangga

<sup>2</sup> Departemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

\*e-mail: [intan.fitranisa@fisip.unair.ac.id](mailto:intan.fitranisa@fisip.unair.ac.id)

**Abstract**

*Healthcare providers at community health centers frequently interact with patients and their families from diverse backgrounds. This diversity presents distinct challenges, particularly when communicating about the healthcare services offered by the centers while maintaining ethical standards and courtesy toward both patients and their families. This study, therefore, aims to explore the barriers to implementing ethics and courtesy in healthcare communication following specialized communication training, particularly within Sidoarjo's community health centers. The communication training was a full-day event organized by the Department of Communication at Universitas Airlangga and included ten representatives from various community health centers across Sidoarjo as participants. Following the training, participants received five days of supervised practice in health communication at their respective centers, concluding with questionnaire responses and in-depth interviews to assess obstacles to implementing ethics and courtesy in healthcare communication. The study findings indicate that factors such as negative perceptions, limited openness, and inadequate emotional support significantly hinder the implementation of ethical and courteous communication within healthcare services in Sidoarjo.*

**Keywords:** Healthcare Providers; Community Health Centers; Ethics; Courtesy; Healthcare Communication.

**Abstrak**

*Tenaga kesehatan Puskesmas seringkali berhadapan dengan para pasien dan keluarga pasien dengan latar belakang yang beragam. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri, terutama ketika mereka perlu mengomunikasikan layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas, dengan tetap menjunjung etika dan kesopanan terhadap pasien maupun keluarga pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi hambatan penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan pasca pemberian pelatihan komunikasi khususnya di puskesmas wilayah Sidoarjo. Pelatihan komunikasi sendiri diadakan selama satu hari penuh oleh Departemen Komunikasi Universitas Airlangga dengan melibatkan sepuluh orang perwakilan dari beberapa Puskesmas di wilayah Sidoarjo sebagai peserta. Setelah*

Received 13 August 2024; Received in revised form 27 October 2024; Accepted 29 October 2024;  
Available online 27 March 2025.

 [10.20473/jlm.v9i1.2025.107-119](https://doi.org/10.20473/jlm.v9i1.2025.107-119)



Copyright: © by the author(s) Open access under CC BY-SA license

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

*pelatihan, peserta mendapatkan pendampingan praktek komunikasi kesehatan selama lima hari di masing-masing Puskesmas yang ditutup dengan pengisian kuesioner dan wawancara mendalam terkait hambatan implementasi etika serta kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor persepsi negatif, keterbukaan yang minim, serta dukungan emosional yang tidak memadai secara signifikan dapat menjadi penghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan di wilayah Sidoarjo.*

**Kata kunci:** *Tenaga Kesehatan; Puskesmas; Etika; Kesopanan; Komunikasi Layanan Kesehatan.*

## PENDAHULUAN

Etika dan kesopanan dalam berkomunikasi pada saat memberikan pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam memastikan pasien dan keluarganya memahami informasi kesehatan serta merasa dihargai. Selain itu, komunikasi yang baik membantu membangun hubungan yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien (Rusmana et al., 2023). Di Puskesmas, tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya, sehingga etika dan kesopanan dalam komunikasi menjadi kunci untuk memberikan layanan yang efektif. Oleh karena itu bagaimana penerapan etika dalam melakukan komunikasi antar pribadi perlu diperhatikan.

Proses komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga pasien merupakan bentuk dari komunikasi antar pribadi. Menurut DeVito (2013), komunikasi antar pribadi mencakup proses pertukaran pesan yang melibatkan persepsi, empati, keterbukaan, dan dukungan emosional. Penerapan teori ini dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas berarti tenaga kesehatan harus memahami perspektif dan perasaan pasien serta memberikan dukungan yang dibutuhkan (Marpaung & Zendarto, 2022).

Dalam lingkup Puskesmas, pemberi pesan tidak hanya dari dokter, namun juga ada keterlibatan petugas loket, kasir, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya dalam membantu pelayanan kesehatan yang menjadi pemberi pesan. Tenaga kesehatan yang dapat melakukan komunikasi dengan baik akan selaras dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan mereka (Meisyaroh et al., 2023). Pada faktor persepsi, bagaimana persepsi pasien pada tenaga kesehatan dapat memengaruhi loyalitas pasien dan frekuensi kesediaan pasien untuk berobat pada tenaga medis tersebut (Caninsti et al., 2018).

Faktor empati. Empati tenaga kesehatan dianggap tidak ada oleh pasien ketika tenaga kesehatan tidak menjelaskan kepada pasien terkait masalah kesehatan yang mereka alami dengan bahasa yang sederhana. Tenaga kesehatan perlu kemampuan untuk memahami bagaimana kerangka berpikir dan menempatkan diri pada kondisi yang dialami pasien agar dapat lebih berempati (Caninsti et al., 2020).

Faktor keterbukaan. Pada faktor ini, tenaga kesehatan diminta untuk menyampaikan pesan secara transparan. Hal tersebut berkaitan dengan informasi alur kesehatan, penyakit, pengobatan, dan pesan lainnya yang perlu disampaikan kepada pasien (Arhani et al., 2024). Dengan adanya keterbukaan, rasa saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien pun dapat terwujud (Sediawan, 2022).

Faktor dukungan emosional. Dukungan emosional dari tenaga kesehatan kepada pasien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan pasien (Fitriani et al., 2021).

Dukungan emosional tenaga kesehatan pada pasien dapat berupa sapaan, motivasi untuk sembuh, memberikan kesan positif, serta mampu mendengarkan dan menyimak apa yang disampaikan pasien dengan baik (Rif'ati et al., 2018).

Keempat faktor tersebut berpengaruh pada bagaimana tenaga kesehatan dapat menyampaikan pesan kepada pasien sesuai dengan prinsip etika dan kesopanan pelayanan kesehatan. Penerapan etika dan kesopanan komunikasi antar pribadi dalam konteks layanan kesehatan melibatkan beberapa prinsip dasar, termasuk penghormatan terhadap martabat pasien, empati, kejujuran, dan kesopanan (Rahayu & Putri, 2023). Tenaga kesehatan harus mampu mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta menunjukkan sikap yang mendukung dan tidak menghakimi. Hal ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien untuk merasa nyaman dan aman dalam menerima layanan kesehatan.

Pasien nyaman dan aman terwujud dari tenaga kesehatan yang nyaman dan aman. Ketika tenaga kesehatan dapat menerapkan etika dan kesopanan dalam komunikasi antar pribadi dengan baik pasti terdapat faktor-faktor yang mendorongnya. Di sisi lain faktor-faktor yang dapat menghambatnya, seperti keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Salah satu prasarana yang dapat diupayakan dalam mendorong tenaga kesehatan untuk secara cakup menerapkan etika dan kesopanan dalam melakukan komunikasi kesehatan ialah pelatihan komunikasi (Rijal et al., 2019).

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi dapat meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan. Misalnya, studi yang berjudul "Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Efektivitas Tim" pada tahun 2020 ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan efektivitas tim dalam melakukan pekerjaan (Aziz et al., 2020). Pada studi tahun 2024 yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Penebel II Kabupaten Tabanan memperlihatkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan ketika tenaga kesehatan bersikap tulus, bersikap adil, terbuka, dan tidak membeda-bedakan saat memberikan layanan kesehatan (Lestari & Latera, 2024). Penelitian lainnya pada tahun 2023 yang berjudul Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek Tangibel (Berwujud) dalam Rangka meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong menyimpulkan jika kebersihan serta kenyamanan Puskesmas sebagai tempat melakukan layanan kesehatan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Savira & Subadi, 2023).

Dalam rangka meningkatkan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Sidoarjo, Departemen Komunikasi Universitas Airlangga telah mengadakan Pelatihan Komunikasi Kesehatan sebagai bagian dari program Kuliah Kerja Nyata (KKN). Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas dengan fokus pada penerapan etika komunikasi. Metode ceramah digunakan untuk memberikan teori dasar komunikasi, sementara metode *role-play* memungkinkan peserta untuk mempraktikkan situasi-situasi nyata yang mungkin dihadapi dalam interaksi dengan pasien.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji faktor-faktor yang menghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan di Puskesmas di Indonesia, khususnya di Sidoarjo. Dengan berfokus pada persepsi, empati, keterbukaan, dan dukungan emosional, penelitian ini berusaha memberikan wawasan mendalam tentang dinamika komunikasi dalam pelayanan kesehatan primer. Kuantitatif deskriptif

dipilih sebagai pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam. Responden terdiri dari tenaga kesehatan dan pasien di beberapa Puskesmas di wilayah Sidoarjo. Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif untuk memberikan gambaran tentang faktor penghambat penerapan etika komunikasi.

Penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur akademis mengenai komunikasi kesehatan, tetapi juga memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas wilayah Sidoarjo dan masyarakat luas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang komunikasi kesehatan di Indonesia, serta menjadi acuan bagi institusi kesehatan lainnya dalam menghadapi tantangan serupa.

## **METODE PENGABDIAN MASYARAKAT**

Penelitian ini menerapkan dua tahap kegiatan. Pertama, pelatihan komunikasi kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi antar pribadi tenaga kesehatan di Puskesmas, sehingga dapat mengatasi pengaduan masyarakat terkait komunikasi yang kurang efektif. Hal ini didasari karena banyaknya pengaduan dari masyarakat melalui media sosial, *Google review*, maupun media lainnya terkait kemampuan komunikasi antar pribadi tenaga kesehatan. Diharapkan setelah pelatihan, tenaga kesehatan mampu berkomunikasi dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan.



Gambar 1. Pelatihan Komunikasi Kesehatan: (a) Penyampaian Materi “Etika dan Kesopanan” oleh Dosen Komunikasi; (b) Roleplay oleh anggota kelompok KKN-P Departemen Komunikasi.

Pelatihan komunikasi kesehatan dilaksanakan pada Kamis, 4 Juli 2024, dari pukul 08.30–16.15 WIB, bertempat di Aula Soetandyo, Gedung C Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga. Peserta pelatihan terdiri dari 10 tenaga kesehatan yang diundang dari lima Puskesmas: Puskesmas Wonoayu, Puskesmas Taman, Puskesmas Br Krajan, Puskesmas Kepadangan, dan Puskesmas Krian. Pelatihan ini diisi oleh lima pemateri dari Departemen Komunikasi Universitas Airlangga, yang membahas materi terkait keterampilan komunikasi antar pribadi, etika komunikasi dalam layanan kesehatan, serta strategi untuk membangun empati dan dukungan emosional dalam interaksi dengan pasien.



Gambar 2. Kunjungan anggota KKN-P Departemen Komunikasi ke Puskesmas wilayah Sidoarjo serta penyebaran kuesioner dan wawancara.

Kedua, setelah pelatihan, peserta memperoleh pendampingan praktek komunikasi kesehatan di masing-masing Puskesmas dari tanggal 8–12 Juli 2024. Pendampingan ini bertujuan untuk memberikan dukungan langsung kepada tenaga kesehatan dalam menerapkan keterampilan komunikasi yang telah dipelajari selama pelatihan. Dalam proses ini, kuesioner penelitian akan dibagikan, dan wawancara akan dilakukan untuk mengumpulkan data yang relevan. Kuesioner yang dibagikan dan wawancara yang dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat komunikasi antar pribadi, seperti persepsi, empati, keterbukaan, dan dukungan emosional. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, sementara wawancara mendalam akan memberikan pemahaman kontekstual mengenai tantangan yang dihadapi tenaga kesehatan dalam menerapkan etika dan kesopanan dalam komunikasi. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang berdasarkan kajian literatur yang mendalam mengenai faktor-faktor penghambat komunikasi antar pribadi sejumlah 13 pertanyaan. Sebelum pelaksanaan, kuesioner diuji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

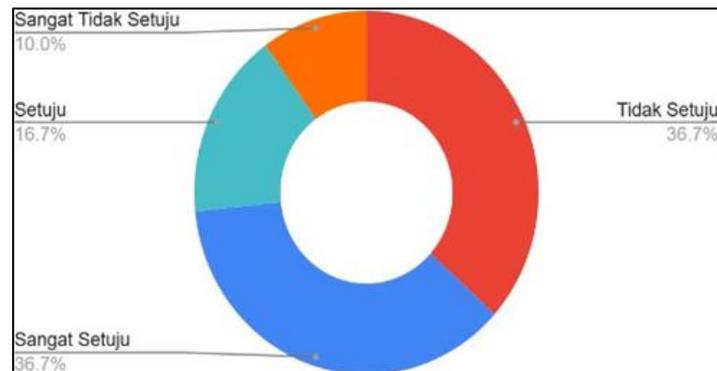
Penelitian ini melibatkan 10 orang tenaga kesehatan dari lima Puskesmas, dengan pemilihan peserta dilakukan secara purposive sampling berdasarkan kriteria keterlibatan mereka dalam layanan kesehatan. Lalu, berikut merupakan data responden:

Tabel 1. Profil Responden.

| Profil                 | Klasifikasi          | Angka | Presentase |
|------------------------|----------------------|-------|------------|
| Jenis Kelamin          | Laki-laki            | 3     | 30%        |
|                        | Perempuan            | 7     | 70%        |
| Usia                   | 18-25 Tahun          | 1     | 10%        |
|                        | 26-35 Tahun          | 4     | 40%        |
|                        | 36-45 Tahun          | 6     | 50%        |
| Pendidikan Terakhir    | D3                   | 5     | 50%        |
|                        | S1                   | 5     | 50%        |
| Posisi dalam Puskesmas | Dokter/Bidan/Perawat | 4     | 40%        |
|                        | Frontliner           | 4     | 40%        |
|                        | Pegawai Administrasi | 1     | 10%        |

### Faktor Persepsi

Data dari kuesioner yang terkumpul dapat dilihat bahwa lebih dari setengah responden (53,4%) setuju atau sangat setuju bahwa persepsi merupakan faktor penghambat dalam komunikasi layanan kesehatan yang etis dan sopan. Sebaliknya, 46,6% responden tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Persepsi sendiri merupakan hasil dari proses individu dalam menyaring dan menginterpretasikan informasi dari lingkungan mereka.



Gambar 3. Kunjungan anggota KKN-P Departemen Komunikasi ke Puskesmas wilayah Sidoarjo serta penyebaran kuesioner dan wawancara.

Alasan setujunya tenaga kesehatan terkait bagaimana persepsi dapat menghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan penulis dengan tenaga kesehatan yang berasal dari Puskesmas Kepadangan yang menyatakan bahwa mereka melihat pasien secara sama tanpa membedakan mereka berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan, dan hal lainnya. Hal senada disampaikan oleh tenaga kesehatan dari Puskesmas Krian yang memberikan alasan bahwa jika tenaga kesehatan mempersepsi pasien berbeda-beda akan mempengaruhi diagnosa yang diberikan.

Adanya persepsi terhadap pasien dapat memengaruhi bagaimana tenaga kesehatan berkomunikasi dan melayani pasiennya. Sedangkan tenaga kesehatan memiliki kewajiban dalam melaksanakan kode etik kesehatan serta menerapkan etika dan kesopanan dalam melakukan komunikasi layanan kesehatan (Fadillah Rijal et al. 2019).

Selain menurunkan kualitas layanan, persepsi yang tidak tepat dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan (Sumijatun et al., 2021). Ketika tenaga kesehatan tidak mengakomodasi kebutuhan individual pasien secara efektif, hal ini dapat mempengaruhi hasil kesehatan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, penting untuk mengatasi dan mengelola persepsi dalam layanan kesehatan untuk memastikan komunikasi yang etis dan sopan.

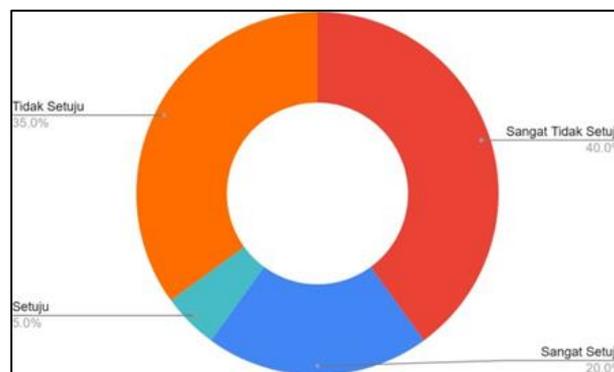
Di samping persepsi tenaga kesehatan kepada pasien, persepsi pasien terhadap tenaga kesehatan juga ikut berpengaruh. Hal tersebut dapat terlihat melalui penuturan tenaga kesehatan dari Puskesmas Kepadangan yang menyampaikan bahwa banyak pasien yang mengeluhkan lambannya penanganan. *“Bagaimana ya mbak, di sini kita secara SDM kurang, tapi pasien setiap hari membludak, dikira kita yang kerjanya lambat.”*

Tenaga kesehatan dari Puskesmas Taman pun menyampaikan bahwa beberapa pasien yang beranggapan tenaga kesehatan tidak mau membantu dalam pengurusan Surat Rujukan, namun tenaga kesehatan hanya mengikuti prosedur. Di satu sisi pasien ataupun keluarga pasien tidak memahami betul terkait alur dan kelengkapan yang dibutuhkan untuk pengajuan pembuatan Surat Rujukan. “*Kita cuma jadi kaset rusak mbak kalau pasien apa keluarga pasien ngeyel terus waktu kita informasiin alur yang benar bagaimana.*” Tutar tenaga kesehatan dari Puskesmas tersebut.

Melihat dari dua sudut pandang, persepsi yang diberikan dari tenaga kesehatan dan pasien dapat memengaruhi bagaimana penerapan etika dan kesopanan. Ketika tenaga kesehatan dapat mempersepsi pasien secara sama yakni seseorang yang sama-sama membutuhkan bantuan kesehatan, pelayanan yang diberikan dapat maksimal sesuai dengan prosedur tanpa membanding-bandingkan. Pun ketika pasien dapat memberikan persepsi yang baik kepada tenaga kesehatan dapat memberikan rasa nyaman dan percaya diri tenaga kesehatan dalam bekerja (Sediawan, 2022).

### Faktor Empati

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan di Puskesmas Sidoarjo merasa bahwa empati bukanlah faktor utama yang menghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi. Secara rinci, 40% responden sangat tidak setuju dan 35% responden tidak setuju bahwa empati menghambat etika komunikasi, sementara 5% responden setuju dan 20% sangat setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 4. Kunjungan anggota KKN-P Departemen Komunikasi ke Puskesmas wilayah Sidoarjo serta penyebaran kuesioner dan wawancara.

Empati sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, yang merupakan komponen krusial. Dari segi tenaga kesehatan, melaksanakan pelayanan kesehatan dengan menggunakan empati akan meningkatkan kepuasan pasien (Lertsakulbunlue et al., 2024). Dalam teori komunikasi antar pribadi, empati berfungsi sebagai dasar untuk membangun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien (Rachmawati, 2020). Joseph A. DeVito (2013) menjelaskan bahwa empati berperan dalam meningkatkan kualitas komunikasi dengan memungkinkan individu untuk merasakan dan memahami pengalaman orang lain dari sudut pandang mereka sendiri.

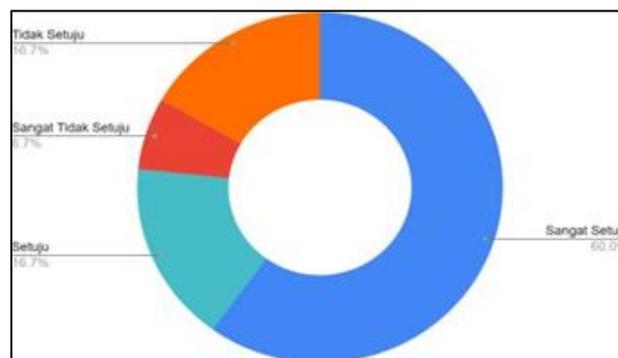
Empati dapat dipengaruhi oleh perbedaan budaya maupun bahasa (Elayyan et al., 2018). Dari hasil wawancara semua Puskesmas, tidak ada yang mengeluhkan terkait empati

kepada pasien walaupun perbedaan budaya maupun bahasa. “*Kami enggak membedakan, Jawa atau Madura, toh juga kita banyaknya ngobrol pakai bahasa Indonesia kalau enggak paham dengan bahasa mereka gitu,*” penuturan dari Tenaga Kesehatan Puskesmas Wonoayu.

Sebagian besar tenaga kesehatan pun merasa bahwa meskipun empati bukanlah faktor utama yang menghambat, mereka mengakui pentingnya empati dalam meningkatkan kualitas komunikasi. Tenaga kesehatan dari Puskesmas Krian dan Puskesmas Wonoayu, misalnya, mengindikasikan bahwa situasi tertentu dapat menghambat kemampuan mereka untuk berempati. Tenaga kesehatan dari kedua puskesmas sering menemui pasien yang tidak memiliki biaya berobat, namun terhalang dengan prosedur layanan kesehatan BPJS. Penuturan serupa pun disampaikan tenaga kesehatan Puskesmas Wonoayu dalam wawancara dengan peneliti, “*Saya pernah akhirnya nalangi biaya salah satu pasien, kasihan dia kerjanya mulung, KTP saja tidak punya. Saya sampai nangis karena kasihan.*” Jadi, empati bukanlah faktor penerapan etika dan kesopanan, melainkan mendorong adanya etika dan kesopanan serta membuat pelayanan kesehatan yang diberikan lebih manusiawi.

### Faktor Keterbukaan

Pada faktor keterbukaan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa hal ini merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan di Puskesmas wilayah Sidoarjo. Berdasarkan data kuesioner, hasil analisis menunjukkan distribusi jawaban sebagai berikut: 6,7% responden sangat tidak setuju, 16,7% tidak setuju, 16,7% setuju, dan 60% sangat setuju bahwa faktor keterbukaan dapat menghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan. Temuan ini menyoroti pentingnya keterbukaan dalam komunikasi kesehatan dan dampaknya terhadap etika dan kesopanan dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien.



Gambar 5. Kunjungan anggota KKN-P Departemen Komunikasi ke Puskesmas wilayah Sidoarjo serta penyebaran kuesioner dan wawancara.

Teori komunikasi antar pribadi Joseph A. DeVito (2013) menyatakan bahwa keterbukaan ialah salah satu komponen kunci dalam komunikasi yang efektif. Menurut DeVito, keterbukaan melibatkan sikap jujur dan transparan dalam berbagi informasi dengan orang lain. Dalam konteks layanan kesehatan, keterbukaan antara tenaga kesehatan dan pasien sangat penting untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa informasi

kesehatan yang diberikan adalah akurat dan lengkap. Keterbukaan tidak hanya memengaruhi pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatan mereka tetapi juga memengaruhi sikap dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

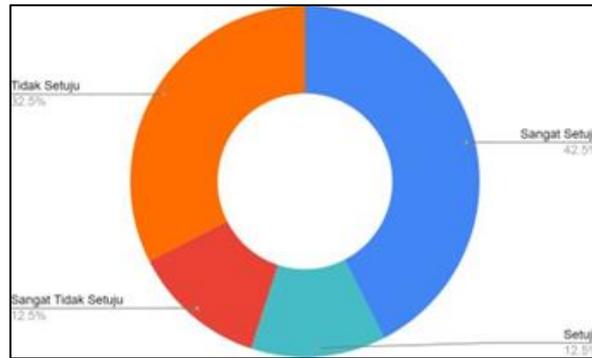
Hal tersebut dapat diketahui pada wawancara yang dilaksanakan pada tenaga kesehatan dari Puskesmas Taman menyatakan, *“Tantangannya itu di teknologi. Pasien sebelum ke Puskesmas sudah cari tahu sendiri lewat internet, masalahnya kan belum tentu itu informasinya benar. Belum lagi pasien-pasien yang self diagnose. Pasien sudah tersugesti sendiri waktu baca gejala atau informasi yang mereka dapatkan dari internet. Akhirnya kami lah yang perlu untuk mengedukasi dan menginformasikan bagaimana kondisi kesehatan yang sesungguhnya dari pasien tersebut. Kadang kala mereka ngeyel bahwa mereka sakit apa gitu, padahal ya enggak separah itu sebenarnya.”*

Narasi yang berbeda diberikan oleh tenaga kesehatan dari Puskesmas Barengkrajan yang menyatakan bahwa terdapat hambatan keterbukaan terhadap pasien yang berasal dari ekonomi menengah ke bawah, pasien usia remaja, dan pasien usia manula. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan informasi yang mereka miliki. Tenaga kesehatan Puskesmas Barengkrajan menuturkan, *“Pernah ada pasien waktu ditanya dokter jawabannya ‘Pokoknya sakit semua sebadan, dok!’ jadi dokternya bingung mau diagnosis gimana kalau bilangny sakit semua.”* Pada kasus pasien manula beberapa dari mereka datang tanpa kerabat yang mendampingi jadi tidak ada yang membantu untuk menerangkan terkait prosedur pengobatan yang perlu dilalui termasuk penyampaian gejala yang dialami.

Hal ini menunjukkan bahwa masalah keterbukaan dapat menyebabkan hambatan serius dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Purba & Rahardjo, 2020). Menurut teori komunikasi antar pribadi, ketidakmampuan untuk berkomunikasi secara terbuka dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan konflik yang dapat merusak hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien. Salah satunya seperti yang dituturkan tenaga kesehatan dari Puskesmas Wonoayu, khususnya untuk pasien-pasien memiliki kondisi khusus, seperti penyakit menular seksual ataupun kanker, tenaga kesehatan perlu terbuka agar pasien tahu harus menempuh pengobatan seperti apa.

### **Faktor Dukungan Emosional**

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa faktor dukungan emosional merupakan elemen yang signifikan dalam komunikasi layanan kesehatan dengan distribusi persentase sebagai berikut: 12,5% responden sangat tidak setuju, 32,5% tidak setuju, 12,5% setuju, dan 42,5% sangat setuju bahwa kurangnya dukungan emosional dapat menghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi.



**Gambar 6.** Kunjungan anggota KKN-P Departemen Komunikasi ke Puskesmas wilayah Sidoarjo serta penyebaran kuesioner dan wawancara.

Menurut teori komunikasi interpersonal, dukungan emosional merupakan elemen kunci dalam membangun hubungan yang efektif dan saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien. DeVito (2013) dalam teori komunikasi interpersonal menjelaskan bahwa empati, dukungan emosional, dan kehadiran yang penuh perhatian adalah aspek fundamental dalam komunikasi yang efektif. Kurangnya dukungan emosional dapat menyebabkan pasien merasa diabaikan atau tidak dihargai yang pada gilirannya dapat menghambat komunikasi yang etis.

Dalam wawancara yang dilakukan pada tenaga kesehatan dari Puskesmas Wonoayu yang menyatakan bahwa dukungan emosional kepada tenaga kesehatan sangat dibutuhkan. Mengingat setiap hari harus berjumpa dengan begitu banyak pasien dari berbagai latar belakang serta ditambah beban kerja yang besar, tenaga kesehatan akhirnya membutuhkan dukungan emosional. Dukungan tersebut dapat berupa rekan kerja yang suportif, adanya kegiatan rutin seperti senam bersama, kegiatan pelatihan, dan liburan bersama. Selain dapat memberikan semangat tambahan, upaya dukungan emosional dapat meningkatkan kemampuan dan layanan kesehatan tenaga kesehatan. *“Kalau senam sehat selalu ada setiap Jumat pagi. Rapat kerja setiap tahunnya juga pasti ada, sampai ke luar kota juga. Lalu, kalau ada acara tertentu ada makan-makan bersama juga,”* penuturan tenaga kesehatan Puskesmas Wonoayu. Keempat Puskesmas lainnya pun memiliki kegiatan serupa untuk meningkatkan semangat kerja mereka.

Namun, dalam wawancara yang dilakukan dengan tenaga kesehatan dari Puskesmas Taman menyatakan bahwa ada hambatan dalam memberikan dukungan emosional kepada pasien. Hal tersebut terjadi pada pasien dari ekonomi menengah ke bawah yang terbatas dalam akses informasi. Strategi tenaga kesehatan dari Puskesmas Taman sendiri akan menjelaskan dengan pelan-pelan dan memutar video edukasi dari internet yang mudah untuk dipahami pasien maupun keluarga pasien.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dukungan emosional yang diberikan oleh tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan (Nikmah & Khomsatun, 2020). Dukungan emosional yang kurang dapat menyebabkan pasien merasa tidak diperhatikan dan tidak dihargai yang pada gilirannya menghambat komunikasi yang efektif dan etis. Hal ini sesuai dengan teori komunikasi interpersonal DeVito yang menekankan pentingnya empati dan dukungan emosional dalam komunikasi yang etis dan efektif. Di satu sisi, tenaga kesehatan juga membutuhkan dukungan emosional dari rekan maupun lingkungan kerja agar dapat memberikan dukungan emosional yang lebih maksimal pada pasien.

## **PENUTUP**

**Simpulan.** Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan etika dan kesopanan dalam komunikasi layanan kesehatan di Puskesmas wilayah Sidoarjo. Analisis terhadap 10 tenaga kesehatan dan wawancara mendalam dengan 5 perwakilan dari masing-masing Puskesmas menunjukkan bahwa 53,4% responden setuju bahwa persepsi negatif merupakan penghambat utama, diikuti oleh kurangnya keterbukaan (60% sangat setuju) dan dukungan emosional yang tidak memadai (42,5% sangat setuju). Sebaliknya, empati tidak dianggap sebagai faktor penghambat, melainkan mendorong komunikasi yang lebih baik, karena tenaga kesehatan yang menunjukkan empati cenderung lebih mampu memahami kebutuhan pasien dan merespons dengan cara yang lebih sesuai. Penelitian ini menyoroti pentingnya strategi komunikasi yang transparan, dukungan emosional yang kuat, dan penanganan persepsi negatif untuk meningkatkan etika dan kesopanan dalam layanan kesehatan di Puskesmas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan hasil kesehatan pasien.

**Saran.** Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar Puskesmas di Sidoarjo fokus pada peningkatan kualitas persepsi, keterbukaan, dan dukungan emosional. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah menyelenggarakan program pelatihan komunikasi yang menekankan pentingnya persepsi, transparansi, dan pemberian dukungan emosional kepada tenaga kesehatan. Misalnya, pelatihan ini dapat mencakup simulasi situasi komunikasi dengan pasien dan teknik untuk memberikan dukungan emosional yang efektif.

Selain itu, penting untuk mengembangkan sistem umpan balik yang memungkinkan tenaga kesehatan untuk lebih memahami dan mengelola persepsi mereka terhadap pasien. Contohnya saja menggunakan survei pasien untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman mereka, yang dapat digunakan untuk memberikan pelatihan lebih lanjut kepada tenaga kesehatan. Penekanan pada empati sebagai aspek penguatan dalam pelatihan juga akan membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik dan layanan kesehatan yang lebih manusiawi. Pelatihan dapat mencakup teknik *mindfulness* dan refleksi, serta pengembangan keterampilan mendengarkan aktif untuk meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam berempati terhadap pasien.

## **UCAPAN TERIMA KASIH (OPSIONAL)**

Kami dari tim Kuliah Kerja Nyata (KKN) ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan melibatkan diri dalam pelaksanaan KKN kami di Puskesmas Sidoarjo. Terima kasih kepada tenaga kesehatan yang telah membimbing dan memberikan wawasan berharga kepada kami selama masa pengabdian. Terima kasih juga kepada dosen Departemen Komunikasi Universitas Airlangga yang telah mengorganisir dan memberikan pelatihan komunikasi kesehatan yang sangat bermanfaat bagi kami dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tak lupa, terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam berbagai hal, baik dalam fasilitas, dukungan logistik, maupun moral, yang telah membuat pelaksanaan KKN ini menjadi sukses. Semoga kerjasama dan kontribusi kita semua dapat terus membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan komunikasi di masyarakat. Terima kasih atas segalanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arhani, S., Pelawi, A., & Agustina, L. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Kepatuhan Pasien Menjalankan Pengobatan Tuberkulosis di UPTD Puskesmas Kali Baru Bekasi. *Jurnal Medicare*, 3, 228–236. <https://doi.org/10.62354/jurnalmedicare.v3i4.99>
- Aziz, H., Nashori, F., & Faraz, F. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Efektivitas Tim. *Jurnal Pendidikan & Budaya WARTA PENDIDIKAN* 4:28–36.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson.
- Elayyan, M., Rankin, J., & Chaarani, M. W. (2018). Factors affecting empathetic patient care behaviour among medical doctors and nurses: An integrative literature review. *Eastern Mediterranean Health Journal = La Revue De Sante De La Mediterranee Orientale = Al-Majallah Al-Sihhiyah Li-Sharq Al-Mutawassit*, 24(3), 311–318. <https://doi.org/10.26719/2018.24.3.311>
- Fadillah, R., Siridangnga, M., Usman, & Niar, N. S. (2019). Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario ARIO KOTA PAREPARE. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan* 2(1):12–25. doi: 10.31850/makes.v2i1.119.
- Firman, F. (2018). Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah melalui Analisis Empati dan Motif Altruistik Perawat di Sumatera Barat. Center for Open Science. doi: 10.31227/osf.io/6m8x4.
- Fitriani, D., Astuti, A., & Utami, F. (2021). Dukungan tenaga kesehatan dalam keberhasilan ASI eksklusif: A scoping review. *Jurnal Riset Kebidanan Indonesia*, 5, 34–43. <https://doi.org/10.32536/jrki.v5i1.176>
- Lertsakulbunlue, S., Kiatsrithanakorn, C., Kittisarapong, P., Thammasoon, K., Puengpreeda, S., Bhuriveth, V., Tangdumrongvong, V., Kantiwong, A., & Mahagita, C. (2024). Declining empathy trends throughout medical curriculum and association factors of low empathy among medical students and residents: A single center study. *BMC Medical Education*, 24(1), 951. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05962-6>
- Lestari, N. M. A D., & Latera, I.K. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Penebel II Kabupaten Tabanan. *Jurnal Sinar Mas* 1(1):38–48.
- Marpaung, Y. M., & Zendrato, M.L.V. (2022). *Komunikasi dalam Keperawatan*. CV Pena Persada.
- Nikmah, K., Khomsatun, M. (2020). Pelatihan Kader Lansia Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Lansia Pada Keluarga. *Journal of Community Engagement in Health* 3(2):210–16. doi: 10.30994/jceh.v3i2.66.

- Purba, K., & Rahardjo, T. (2020). Pengelolaan Hubungan Antara Dokter Dan Pasien Dalam Konteks Komunikasi Terapeutik. *Interaksi Online* 8(4):154–66.
- Rachmawati, T. S. (2020). Peran tenaga kesehatan puskesmas sebagai komunikator dalam program indonesia sehat dengan pendekatan keluarga. *Jurnal Komunikasi Profesional* 4(1). doi: 10.25139/jkp.v4i1.2370.
- Rahayu, R. P., & Putri, A. R. S. (2023). *Buku Ajar Etika dan Perilaku Kesehatan*. Penerbit NEM.
- Rif'ati, M. I., Arumsari, A., Fajriani, N., Maghfiroh, V. S., Abidi, A. F., Chusairi, A., & Hadi, C. (2018). Konsep dukungan sosial. *Jurnal Psikologi Universitas Airlangga*. [https://www.academia.edu/download/57586927/Konsep\\_Dukungan\\_Sosial.pdf](https://www.academia.edu/download/57586927/Konsep_Dukungan_Sosial.pdf)
- Rijal, F., Siridangnga, H. M., Usman, & Sari, N. N. (2019). PENGARUH ETIKA DAN KINERJA TENAGA KESEHATAN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN DI PUSKESMAS MADISING NA MARIO KOTA PAREPARE. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.31850/makes.v2i1.119>
- Rusmana, W. E., Setiatin, S. & Wijayanti, A.P. (2023). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan BSI* 11(2):160–69.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan dilihat dari Aspek Tangible (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB* 6(2):749–62.
- Sediawan, M. (2022). KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SUATU STUDI TINJAUAN SISTEMATIS. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11, 71–83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>
- Sumijatun, Selviady, & Antony. (2021). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Jalan. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)* 6(1):19–29. doi: 10.32419/jppni.v6i1.260.