Journal of Science and Social Research ISSN 2615 – 4307 (Print)
Oct 2026, IX (5): 9140 – 9150 ISSN 2615 – 3262 (Online)
Available online at http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR

MODEL KOMUNIKASI EFEKTIF ANTARA TENAGA KESEHATAN DAN PASIEN DEMI TERCIPTANYA KEADILAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN SESUAI HUKUM KESEHATAN

Suminah[1,*], Leony Ciputri[2], Kimberly Ciputri[3], Nabila Asy-Syifa Taufik[4]
[1]Universitas Mpu Tantular, Jakarta
[2,3,4]Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta
e-mail: [1]leciputri@gmail.com, [2]leciputri1005@gmail.com,
[3]kimberlyciputrix@gmail.com, [4]nabilaasysyfaa@gmail.com

Abstract: *Communication between healthcare professionals and patients is a fundamental element in ensuring equitable, high-quality healthcare services in accordance with health law. Ineffective communication may lead to misunderstandings, impede the fulfilment of patients' rights to information, and trigger medical disputes. This study aims to examine the legal and ethical principles governing communication between healthcare professionals and patients and to formulate an effective communication model that promotes fairness in healthcare delivery. This study employs normative legal research with a descriptive-analytical design. It adopts statutory, conceptual, and case-based approaches. Primary and secondary legal materials were collected through library research and analysed qualitatively using juridical reasoning and prescriptive legal analysis. The findings indicate that effective and equitable communication should be grounded in respect for patients' rights, fulfilment of healthcare professionals' obligations, empathy, transparency, honesty, respect for patient autonomy, and non-discriminatory treatment. The proposed communication model emphasises two-way communication, active listening, the provision of accurate and comprehensible information, the adaptation of language to patients' conditions and backgrounds, and the opportunity for patients to ask questions and make informed decisions to consent to or refuse medical interventions in accordance with applicable legal provisions. These principles are consistent with the protection of patients' rights under Law of the Republic of Indonesia Number 17 of 2023 concerning Health. This study underscores that empathetic, transparent, and accountable communication is essential to strengthening therapeutic relationships, reducing the risk of misunderstandings, and promoting fairness and legal certainty in healthcare services. Accordingly, communication skills training should be strengthened in healthcare education and implemented continuously in professional practice.*

Keyword: *effective communication, healthcare professionals, patients, justice, health law.*

Abstrak: Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan unsur penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil, bermutu, dan sesuai dengan ketentuan hukum kesehatan. Komunikasi yang tidak efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, menghambat pemenuhan hak pasien atas informasi, serta memicu sengketa medis. Penelitian ini bertujuan menganalisis prinsip hukum dan etika dalam komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien serta merumuskan model komunikasi efektif yang berorientasi pada keadilan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan sifat deskriptif-analitis. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Bahan hukum primer dan sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan penalaran yuridis dan preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang berkeadilan perlu berlandaskan penghormatan terhadap hak pasien, pelaksanaan kewajiban tenaga kesehatan, empati, keterbukaan, kejujuran,

penghormatan terhadap otonomi pasien, serta perlakuan tanpa diskriminasi. Model komunikasi yang dirumuskan menekankan komunikasi dua arah, kemampuan mendengarkan secara aktif, penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami, penyesuaian bahasa dengan kondisi serta latar belakang pasien, dan pemberian kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menyetujui atau menolak tindakan medis sesuai ketentuan hukum. Prinsip tersebut sejalan dengan perlindungan hak pasien sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang empatik, transparan, dan bertanggung jawab menjadi landasan penting untuk memperkuat hubungan terapeutik, mengurangi risiko kesalahpahaman, serta mendukung terwujudnya keadilan dan kepastian hukum dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi perlu diperkuat sejak pendidikan tenaga kesehatan dan diterapkan secara berkelanjutan dalam praktik pelayanan.

Kata kunci: komunikasi efektif, tenaga kesehatan, pasien, keadilan, hukum kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak dasar manusia yang menempatkan pasien sebagai subjek yang berhak memperoleh pelayanan secara aman, bermutu, manusiawi, adil, dan sesuai dengan kebutuhan kesehatannya. Dalam proses pelayanan tersebut, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki kedudukan penting karena menjadi sarana penyampaian informasi mengenai kondisi kesehatan, diagnosis, pilihan tindakan, manfaat dan risiko tindakan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan. Hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien dengan demikian tidak hanya merupakan hubungan profesional, tetapi juga mengandung dimensi etika dan hukum yang menuntut adanya penghormatan terhadap hak, martabat, serta otonomi pasien (Astuti, 2009; Nasrun, 2022; Hidana et al., 2020).

Pasien pada umumnya datang ke fasilitas pelayanan kesehatan dengan kebutuhan untuk memperoleh pertolongan terhadap masalah kesehatan sekaligus memperoleh informasi mengenai kondisi yang dialaminya. Informasi tersebut perlu disampaikan secara jelas, proporsional, dan dapat dipahami oleh pasien maupun keluarganya. Perbedaan tingkat pendidikan, pengetahuan kesehatan, kondisi psikologis, penggunaan istilah medis, serta keterbatasan waktu dalam pelayanan dapat menimbulkan kesenjangan pemahaman antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang terlalu singkat atau menggunakan bahasa yang sulit dipahami berpotensi menimbulkan persepsi yang berbeda mengenai kondisi kesehatan dan tindakan yang akan dilakukan. Sebaliknya, penyampaian informasi secara terbuka dan disertai kemampuan memahami kondisi psikologis pasien menjadi bagian penting dalam membangun hubungan terapeutik yang baik (Prihanti, 2017; Pambayun & Saragih, 2024; Sapari, 2025).

Persoalan komunikasi dalam pelayanan kesehatan menjadi semakin kompleks karena komunikasi berlangsung dalam situasi yang tidak selalu ideal. Pasien dan keluarga sering berada dalam kondisi cemas, takut, atau memiliki keterbatasan dalam memahami informasi medis, sedangkan tenaga kesehatan dituntut memberikan pelayanan secara profesional dengan tetap memperhatikan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan kebutuhan kesehatan pasien. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menempatkan pemberian pelayanan sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan kebutuhan kesehatan pasien sebagai

kewajiban tenaga medis dan tenaga kesehatan. Ketentuan tersebut juga mengharuskan tenaga medis dan tenaga kesehatan memperoleh persetujuan pasien atau keluarganya atas tindakan yang akan diberikan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, 2023).

Dari perspektif hukum kesehatan, komunikasi tersebut memiliki hubungan erat dengan proses persetujuan tindakan medis dan hubungan terapeutik. Informasi yang diberikan kepada pasien bukan sekadar bentuk komunikasi biasa, melainkan bagian dari proses pengambilan keputusan mengenai pelayanan kesehatan. Pasien membutuhkan informasi yang memadai agar dapat memahami kondisi kesehatannya dan menentukan sikap terhadap tindakan yang ditawarkan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif perlu memperhatikan kejelasan informasi, kemampuan pasien memahami informasi, kesempatan untuk bertanya, penghormatan terhadap pilihan pasien, serta tanggung jawab profesional tenaga kesehatan (Astuti, 2009; Soeparto, 2006; Nasrudin et al., 2022).

Permasalahan muncul ketika komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien tidak berlangsung secara efektif. Informasi yang tidak lengkap, tidak jelas, atau tidak dipahami dengan baik berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi mengenai diagnosis, pilihan tindakan, risiko pelayanan, maupun hasil yang diharapkan. Kondisi tersebut berpotensi berkembang menjadi ketidakpuasan pasien dan keluarga, pengaduan, serta perselisihan antara pasien dengan tenaga kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam perspektif penyelesaian sengketa medis, komunikasi menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena hubungan yang tidak berjalan secara terbuka dapat memperbesar kesenjangan pemahaman mengenai hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing pihak (Riyadi, 2018; Nasution et al., 2024; Sari & Prasetyo, 2026).

Konsep keadilan dalam pelayanan kesehatan juga tidak dapat dilepaskan dari cara informasi diberikan dan diterima. Keadilan tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga dengan kesempatan pasien untuk memperoleh informasi yang memadai, menyampaikan pertanyaan dan pendapat, memahami pilihan pelayanan, serta menentukan keputusan berdasarkan informasi yang diterimanya. Dalam kerangka hukum, komunikasi yang efektif dapat ditempatkan sebagai salah satu instrumen untuk menjaga keseimbangan antara hak pasien dan kewajiban tenaga kesehatan. Pemikiran mengenai keadilan, etika, dan penghormatan terhadap martabat manusia memberikan dasar konseptual bagi pembentukan hubungan pelayanan kesehatan yang tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga pada perlindungan hukum bagi para pihak (Anshori, 2018; Sudarminta, 2013; Nasution et al., 2024).

Kebutuhan terhadap model komunikasi yang efektif menjadi semakin penting karena sistem pelayanan kesehatan melibatkan berbagai tenaga profesional dan berlangsung dalam kondisi yang beragam. Informasi pasien sering kali harus disampaikan dan diteruskan dalam suatu rangkaian pelayanan yang melibatkan dokter, perawat, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, bidan, serta tenaga kesehatan lainnya. Perbedaan cara menyampaikan informasi atau tidak adanya pola komunikasi yang terkoordinasi berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan informasi yang diterima pasien. Karena itu, komunikasi efektif perlu dipahami sebagai suatu mekanisme pelayanan yang memiliki unsur, tahapan, dan prinsip yang dapat diterapkan secara konsisten, bukan hanya sebagai keterampilan interpersonal individual (Angela et al., 2023; Wahyuni et al., 2026).

Dalam perspektif hukum kesehatan Indonesia, kebutuhan tersebut memiliki dasar normatif yang kuat. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur hak dan kewajiban dalam

penyelenggaraan kesehatan serta kewajiban tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 kemudian memberikan pengaturan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan upaya kesehatan, pengelolaan tenaga medis dan tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, serta pembinaan dan pengawasan. Kerangka regulasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan harus dilaksanakan melalui tata kelola yang memperhatikan mutu, keamanan, hak pasien, dan tanggung jawab profesional.

Berdasarkan uraian tersebut, persoalan utama penelitian ini bukan hanya mengenai bagaimana tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien, tetapi bagaimana komunikasi tersebut dikonstruksikan sebagai bagian dari pemenuhan hak pasien dan kewajiban tenaga kesehatan dalam perspektif hukum kesehatan. Penelitian ini penting untuk menganalisis prinsip hukum yang mendasari komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, mengidentifikasi persoalan hukum yang muncul akibat komunikasi yang tidak efektif, serta merumuskan model komunikasi efektif yang mampu memperkuat perlindungan hak pasien dan tanggung jawab profesional tenaga kesehatan. Model tersebut diharapkan dapat menjadi konstruksi yang menghubungkan aspek komunikasi, etika profesi, hak asasi manusia, dan hukum kesehatan dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkeadilan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau yuridis normatif yang berorientasi pada kajian terhadap norma hukum, asas hukum, konsep hukum, dan doktrin yang berkaitan dengan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan dan menganalisis secara sistematis pengaturan hukum mengenai hak dan kewajiban tenaga kesehatan serta pasien, hubungan terapeutik, komunikasi dalam pelayanan kesehatan, dan prinsip keadilan dalam pelayanan kesehatan.

Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep komunikasi efektif, hubungan terapeutik, hak dan kewajiban pasien, hak dan kewajiban tenaga kesehatan, etika profesi, keadilan, serta kepastian hukum dalam pelayanan kesehatan. Konsep komunikasi efektif dikaji tidak hanya dari aspek penyampaian informasi, tetapi juga dari aspek empati, pemahaman, penghormatan terhadap martabat manusia, dan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan (Angela et al., 2023; Pambayun & Saragih, 2024; Prihanti, 2017).

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengidentifikasi, menginventarisasi, dan menelaah peraturan perundang-undangan, literatur hukum, buku mengenai komunikasi dan etika kesehatan, serta putusan pengadilan yang relevan dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip dasar komunikasi berkeadilan

Tenaga kesehatan merupakan profesi yang harus mampu membina komunikasi yang baik dengan pasien. Tenaga kesehatan sebagai profesi yang mulia dengan penuh keikhlasan harus bisa menerima dan menerapkan jasa keahlian yang dimiliki dalam meberikan pelayanan kepada pasien. Masyarakat yang datang ke seorang tenaga kesehatan pada dasarnya telah mempercayakan hak dan wewenang kepada tenaga kesehatan yang telah dipilih oleh pasien. Begitu percaya nya pasien pada tenaga kesehatan yang telah ia pilih, secara sugesti sudah mampu memberika pengaruh atas kesehatannya. Hubungan baik ini harus ditopang oleh komunikasi yang baik, agar segala

informasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan, dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh pasien dan keluarganya.

Komunikasi merupakan sarana yang penting bagi tenaga kesehatan dan pasien untuk berbagi informasi, membangun hubungan dan mengatur hubungan selanjutnya, karena hubungan tenaga kesehatan dan pasien adalah hubungan yang panjang dan durasi waktu yang lama. Komunikasi dapat dikatakan adil dan bertanggung jawab dengan melibatkan prinsip-prinsip etika yang menghargai hak pasien, mempromosikan keadilan sosial dan menghindari kesalahan persepsi antara tenaga kesehatan dan pasien yang berujung pada kesalahan persepsi.

Bagaimana komunikasi antara tenaga kesehatan dapat dianggap memberikan keadilan, maka menurut John Rawls, bidang utama keadilan adalah struktur masyarakat, sehingga prinsip-prinsip yang harus dipenuhi oleh sebuah struktur dasar adalah masyarakat yang adil, dan kebutuhan poko tersebut adalah hak dasar, kebebasan, kekuasaan, kewibawaan, kesempatan, pendapatan dan kesejahteraan. Pada pelayanan kesehatan, prinsip keadilan harus mengerjakan dua hal, yaitu:

1. Prinsip keadilan harus memberi penilaian konkret tentang adil tidaknya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimulai dari komunikasi yang baik dalam memberikan informasi tentang penyakit.
2. Prinsip-prinsip keadilan harus membimbing tenaga kesehatan dalam mengembangkan kebijakan-kebijakan dan hukum untuk mengoreksi ketidakadilan dalam masyarakat kesehatan.

John Rawls mengakui, ada kecenderungan jika manusia memen-tingkan diri sendiri, maka ini akan menjadi kendala utama bagi manusia itu untuk mencari prinsip-prinsip keadilan. Maka selayaknya manusia menempatkan diri pada posisi sebenarnya sehingga manusia akan sadar pada dua prinsip keadilan yang paling dasar, yaitu:

1. Prinsip kebebasan yang sama sebesar-beasarnya (*principle of greatest equal liberty*). Sesuai prinsip ini, setiap orang memiliki hak yang sama atas seluruh keuntungan di masyarakat seperti dalam kehidupan ada hak bersuara, hak mencalonkan diri dalam pemilihan, kebebasan berbicara (pasien memahami dengan sesungguhnya tentang penyakit dan pilihan pengobatan), kebebasan menjadi diri sendiri (berhak menolak terapi dan tindakan yang dianjurkan dengan menandatangani *informed refusal*), dan hak mempertahankan milik pribadi (pada pasien yang menolak dilakukannya amputasi, sesuai arahan tenaga kesehatan luka yang sudah menjadi gangren harus diamputasi agar tidak bertambah luas).
2. Prinsip ketidaksamaan, yang menyatakan bahwa makin rendah sosial ekonomi seseorang harus diberi aturan yang paling menguntungkan agar mendapat peluang mencapai prospek kesejahteraan, pendapat dan otoritas.

Dalam berkomunikasi, seorang tenaga kesehatan harus memperhatikan lima hal berikut agar komunikasi dapat diterima dengan baik dan benar oleh pasien, sehingga saran dan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat diterima dengan baik oleh pasien, di saat pasien menemukan kegalauan dalam menentukan arah pengobatan, diantaranya:

1. *Respect*

Berikan penghargaan kepada pasien agar pesan dapat disampaikan dengan tepat, karena tenaga kesehatan harus dapat menghargai setiap pesan yang disampaikan oleh pasiennya, sehingga pasien merasa dihormati dan dihargai dalam berkomunikasi tanpa meninggalkan bahwa infromasi yang diberikan sesuai dengan arahan penyakitnya.

2. *Empati*

Empati merupakan kemampuan menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Komunikasi dalam dunia kesehatan, harus menempatkan empati sebagai pedoman sehingga komunikasi berjalan dengan baik. Komunikasi dalam pelayanan kesehatan antara tenaga kesehatan dengan pasien, tenaga kesehatan harus memahami keberadaan pasien tanpa membedakan status ekonomi, suku, bangsa dan agama, juga status pasien sebagai pengguna BPJS, tunai, atau pasien asuransi swasta. Sikap saling menghormati dan menghargai antara tenaga kesehatan dan pasien akan membangun kepercayaan pasien kepada tenaga kesehatan, sehingga pengobatan akan berjalan sesuai dengan rencana pengobatan, karena informasi kesehatan yang diharapkan oleh pasien akan tersampaikan dan diterima dengan baik.

3. *Audible*

Komunikasi dalam pemberian informasi tentang suatu penyakit harus dapat didengarkan dan dimengerti oleh pasien. Informasi tentang penyakit akan tersampaikan dengan baik jika disampaikan dengan cara yang dapat diterima oleh pasien. Situasi pasien yang sakit harus dipahami sebagai situasi yang penuh dengan perasaan panik dan merasakan sakit yang diderita, merupakan kondisi yang sangat tidak mengenakkan, maka jika penyampaian informasi tidak baik, akan membuat pasien menjadi bertambah takut. Raut wajah yang ramah, bahasa tubuh yang baik, kata-kata yang sopan, atau cara menunjuk termasuk ke dalam komunikasi audible.

4. *Clarity*

Komunikasi tentang informasi suatu penyakit dan pengobatan yang akan diberikan, harus disampaikan dengan jelas dan bahasa yang bisa dimengerti oleh pasien. Jika penyampaian informasi yang terlalu cepat dan menggunakan bahasa medis yang tidak dipahami oleh pasien, maka akan menimbulkan multi interpretasi bahkan tidak sering menjadi penafsiran yang berbeda, karena sesuai dengan pemahaman pasien yang awam dengan bahasa medis. Sikap tenaga kesehatan harus terbuka akan segala informasi tentang penyakit pasien, sehingga akan tumbuh rasa percaya dalam diri pasien untuk melakukan pengobatan dan mengambil tibdakan untuk penyakitnya.

5. *Humble*

Tenaga kesehatan hendaknya tetap bersikap rendah hati, walau secara keilmuan tenaga kesehatan lebih memiliki pengetahuan tentang penyakit dibanding pasien. Tenaga kesehatan tetap menghargai pendapat pasien, bersedia mendengarkan keluhan pasien, tidak sombong dan tidak memandang rendah pasien. Sikap rendah hati membuat komunikasi menjadi lebih efektif, dan ini akan terlihat dari mimik wajah dan sorot mata dari tenaga kesehatan saat melayani pasien dari sejak menerima kedatangan pasien hingga memberikan terapi penyakit.

Perlu dipahami, dalam komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, terkandung adanya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dan pasien, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan:

Pasal 274

Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik wajib memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan pasien.

Pasal 276

Pasien mempunyai hak:

1. Mendapatkan infromasi mengenai

kesehatan dirinya;
2. Mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan yang diterimanya;
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, dan pelayanan yang bermutu;
4. Menolak atau menyetujui tindakan medis, kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular dan penanggulangan KLB atau wabah;
5. Mendapatkan akses terhadap informasi yang terdapat di dalam rekam medis;
6. Meminta pendapat Tenaga Medis atau Tenaga Keshetan lain; dan
7. Mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keadilan dalam hak mendapat informasi

Seperti dikatakan oleh Janus Sidabalok, ada tiga macam hak berdasarkan sumber pemenuhnya, yaitu:

1. Hak manusia karena kodratnya, yakni hak yang kita peroleh begitu kita lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernafas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.
2. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini disebut juga sebagai hak hukum.
3. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian/kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain.

Komunikasi dua arah dan pendengar aktif

Perlu dipahami beberapa model komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien seperti yang dikemukakan oleh Prof. dr. L. jan Slikerveer, yaitu:

1. *Activity-Passivity Relationship*
   Disini tenaga kesehatan sebagai orang tua yang aktif memerintah, dan pasien dianggap sebagai anak kecil yang hanya menurut dan tidak dapat mengungkapkan berbagai keluhan rasa sakit yang dia rasakan, sehingga menyebabkan dia berobat ke tenaga kesehatan untuk mendapatkan pengobatan penyakitnya.
2. *Guidance-Cooperation Relationship*
   Dalam melakukan komunikasi, disini tenaga kesehatan bertindak sebagai orang tua dengan anak yang sudah beranjak dewasa sebagai pasiennya, namun tenaga kesehatan tetap berlaku sebagai penentu kebijakan tunggal, dan arahan yang diberikan bersifat arahan, bukan suatu perintah.
3. *Mutual-Participation Relationship*
   Disini ibarat dua orang yang bekerjasama, saling melengkapi satu sama lainn. Tenaga kesehatan bukan satu-satunya pihak yang aktif, karena pasien dapat aktif dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan.
4. *Provider-Consumer Relationship*
   Pada hubungan ini pasien diibaratkan sebagai seorang konsumen, dimana pasien merupakan seorang raja dan tenaga kesehatan dianggap sebagai pelayan, sehingga tugas tenaga kesehatan yaitu memberikan pelayanan untuk pengobatan terbaiknya kepada konsumen.

Dalam melakukan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, menurut Poernomo, lakukan empat langkah penting yang dapat diperhatikan oleh tenaga kesehatan, agar pesan yang disampaikan oleh tenaga kesehatan dapat diterima dan dimengerti oleh pasien, sehingga pasien tidak ragu mengikuti arahan tenaga kesehatan, yaitu:

S (salam)

Saat bertemu dengan pasien, hendaknya tenaga kesehatan memberi salam, sapa pasien dengan baik, dan tunjukkan bahwa tenaga kesehatan bersedia meluangkan waktu untuk berbicara dengan pasien, jika mungkin sapa nama pasien, jelaskan apa yang

menjadi tugas tenaga kesehatan, dan buat situasi pembicaraan senyaman mungkin dan tidak menegangkan, tidak membuat pasien takut akan rencana pengobatan yang akan diambil.

A (ajak bicara)

Saat berbicara, usahakan lakukan komunikasi dua arah, setelah didengarkan segala keluhan pasien, dorong agar pasien mau dan dapat mengemukakan pikiran dan perasaannya dengan jelas dan terbuka tanpa ada yang ditutupi, tenaga kesehatan jangan hanya berbicara sendiri.

J (jelaskan)

Beri pasien penjelasan mengenai apa yang menjadi ketakutannya, dan apa yang ingin diketahui oleh pasien, baik saat ini maupun apa yang akan dihadapi nanti tentang penyakitnya, sehingga pasien tidak terjebak oleh persepsinya sendiri tentang penyakit yang diderita.

I (ingatkan)

Setiap percakapan yang dilakukan tenaga kesehatan bersama pasien bisa saja memasukkan berbagai materi yang cukup luas, sehingga pasien tidak mudah untuk mengingat semua penjelasan yang diterima disela kepanikan dan merasakan sakitnya yang membuat pasien berpikir berlebih.

Harus dipahami pula langkah-langkah apa yang harusnya dipahami oleh tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien agar pasien mendapatkan ketenangan setelah bertemu tenaga kesehatan, sehingga dapat mengambil langkah pengobatan yang benar, seperti yang dikemukakan oleh Marheni, yaitu:

***Greet* (memberi salam)**

Dimana jika di awal pertemuan, tenaga kesehatan telah memberi salam yang ramah kepada setiap pasien yang datang, maka akan tercipta hubungan yang baik, humanis dan harmonis, dan yakinkan bahwa setiap pasien yang datang mempunyai privasi dan kerahasiaan yang akan dijaga dengan baik oleh tenaga kesehatan, sehingga pasien mau mengungkapkan segala keluhan yang dialami.

***Ask* (bertanya)**

Perlunya tenaga kesehatan bertanya sekaligus menjadi pendengar yang baik, agar dari setiap pertanyaan, tenaga kesehatan dapat membantu pasien untuk menyatakan keainginan dan kebutuhan akan penyakit yang dideritanya.

***Tell* (memberi informasi)**

Setelah tenaga kesehatan mendapatkan informasi dari pasien yang menyatakan keluhan dan kebutuhnannya, kewajiban bagi tenaga kesehatan untuk memberikan secara jelas informasi yang dapat dimengerti oleh pasien dengan bahasa yang dapat dipahami dengan baik, agar pasien dapat mengambil keputusan dengan baik.

***Help* (memberi bantuan)**

Tenaga kesehatan harus membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan atau menentukan sikap dalam mengambil arah pengobatan. Bantuan tenaga kesehatan akan mempermudah pasien dalam memecahkan permasalahan penyakitnya dengan mudah tanpa ada keraguan.

***Explain* (memberi penjelasan)**

Tenaga kesehatan wajib memberikan penjelasan kepada pasien tentang keputusan yang telah pasien ambil, sehingga pasien paham akan pilihannya tersebut termasuk efek samping dari apa yang menjadi pilihannya.

***Retur* (kontrol kembali)**

Jika memang diperlukan, dan tenaga kesehatan perlu melakukan follow up akan perjalanan penyakit pasien, anjurkan pasien untuk datang kembali, agar dapat dilihat progres perkembangan penyakitnya.

Maka perlu dipahami beberapa asas sebagai suatu alam pikiran yang menjadi landasan bagi tenaga kesehatan untuk bertindak, yang harus dipedomani oleh para tenaga kesehatan dalam melakukan perjanjian terapeutik dengan pasien, walaupun pada dasarnya tujuan pelayanan kesehatan untuk memenuhi pelayanan medis yang baik, berkualitas dan bermutu dengan memperkecil kemungkinan timbulnya risiko yang tidka diinginkan.

Pertama, asas legalitas, dimana setiap tenaga kesehatan yang melakukan praktik kedokteran di Indonesia, wajib memiliki STR (surat tanda registrasi) yang sekarang berlaku seumur hidup, agar memberikan kepastian hukum kepada masyarakat bahwa tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan telah memenuhi syarat aman dan mampu bertanggung jawab.

Kedua, asas keseimbangan, yang bermaksud memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap kepentingan manusia, dan juga memulihkan keseimbangan tatanan masyarakat yang terganggu ke keadaan semula. Asas ini sangat penting dalam pelayanan kesehatan untuk menjaga keserasian serta keselarasan antara kepentingan individu dan masyarakat, yang artinya bahwa pembangunan kesehatan harus dilaksanakan secara seimbang antara kepentingan individu dan masyarakat, antara fisik dan mental, serta antara materiil dan spiritual.

Ketiga, asas perlindungan, yang memberikan arti bahwa pembangunan kesehatan harus dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada pemberi dan epenrima pelayanan kesehatan, tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan semata, namun harus mampu memberikan peningkatan derajat kesehatan dengan tetap memperhatikan perlindungan dan keselamatan pasien.

Keempat, asas keseimbangan, yang diperlukan dalam pelayanan medik, karena dibutuhkan untuk memulihkan kembali keseimbangan dalam tatanan masyarakat yang terganggu kepada keadaan semula, sehingga penyelenggaraan kesehatan harus diselenggarakan secara seimbang antara kepentingan individu dan masyarakat, antara fisik dan mental, antara materiil dan spiritual. Keadilan dalam pelayanan kesehatan menyangkut pembagian manfaat dan beban serta pembagian penggunaan sarana dan jasa menurut standar yang adil.

Kelima, asas itikad baik, yang bersumber pada prinsip etis dan berbuat baik. Setiap orang wajib membantu orang lain, sepanjang tidak menimbulkan risiko bagi dirinya sendiri dan setiap orang mempunyai kewajiban positif untuk memperhatikan orang lain, karena tenaga kesehatan memiliki keahlian dan keterampilan sebagai pengemban profesi, sehingga pasien mempercayakan dirinya kepada tenaga kesehatan untuk menolong dirinya. Maka dengan itikad baiknya, tenaga kesehatan wajib memberikan pertolongan secara profesional yang bermutu dan bermartabat didasarkan kesungguhan niat dan tanggung jawab.

Keenam, asas kejujuran, dimana tenaga kesehatan wajib memberikan pertolongan sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pasien dan sesuai dengan stndar profesi. Dengan asas kejujuran, penyampaian informasi yang benar-benar baik kepada pasien dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam melakukan komunikasi.

Ketujuh, asas kehati-hatian, sangat erat dengan prinsip etis tidak merugikan (*non-maleficence* yang berkaitan dengan kewajiban untuk menghindar tindakan yang dapat menimbulkan bahaya atau kerugian pada pasien) yang secara teknis adalah kewajiban tenaga kesehatan untuk tidak mencelakan orang lain atau tidak merugikan (*primum non nocere*). Ini dasar dalam upaya agar tidak terjadi kesalahan medis, peningkatan keselamatan pasien, mempertimbangkan segala resiko dalam mengambil keputusan dalam pengobatan, sehingga efek yang merugikan bagi pasien dapat diminimalkan.

Kedelapan, asas keterbukaan, yang diperlukan karena sikap saling percaya dapat menimbulkan jalinan komunikasi secara terbuka antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga diperoleh peluang bagi pasien untuk mendapat penjelasan atau informasi dari tenaga kesehatan tentang penyembuhan penyakitnya dan diagnosa akhir yang tepat.

SIMPULAN

Komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan unsur

penting dalam mewujudkan keadilan dalam pelayanan kesehatan sesuai dengan prinsip etika profesi dan hukum kesehatan. Komunikasi yang berkeadilan harus menghormati hak pasien dalam menentukan pilihan pengobatan, menjamin kesetaraan perlakuan tanpa diskriminasi, serta berlandaskan nilai-nilai Pancasila. Penerapan prinsip kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, kehati-hatian, dan penghormatan terhadap otonomi pasien menjadi landasan untuk membangun hubungan terapeutik yang baik serta mengurangi risiko kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan sengketa medis.

Penerapan model komunikasi efektif perlu dilakukan melalui komunikasi dua arah yang seimbang, penyampaian informasi medis secara benar, jelas, dan mudah dipahami, serta keterlibatan aktif pasien dalam proses pengambilan keputusan. Tenaga kesehatan perlu menunjukkan empati, menjadi pendengar aktif, dan menyesuaikan bahasa serta cara penyampaian informasi dengan kondisi, pemahaman, dan latar belakang budaya pasien.

Pengembangan keterampilan komunikasi perlu dimulai sejak pendidikan tenaga kesehatan dan dilanjutkan melalui pelatihan secara berkesinambungan agar komunikasi berlangsung secara profesional, etis, dan sesuai dengan ketentuan hukum kesehatan, termasuk perlindungan hak pasien dan pelaksanaan kewajiban tenaga kesehatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, tenaga kesehatan dan institusi pelayanan kesehatan disarankan untuk menerapkan standar komunikasi yang berorientasi pada empati, keterbukaan, penghormatan terhadap hak pasien, dan keadilan tanpa diskriminasi. Pasien juga perlu didorong untuk berpartisipasi aktif dengan menyampaikan keluhan, mengajukan pertanyaan, memahami informasi medis, serta mengikuti proses pelayanan berdasarkan kesepakatan dan penjelasan yang diberikan.

Di sisi lain, institusi pelayanan kesehatan perlu membangun budaya komunikasi yang menghargai kedua belah pihak, termasuk memperhatikan beban kerja tenaga kesehatan dan kebutuhan pasien untuk memperoleh informasi serta pelayanan yang layak. Upaya tersebut diharapkan mampu memperkuat kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien, meningkatkan mutu pelayanan, serta mengurangi potensi perselisihan dalam hubungan terapeutik.

DAFTAR PUSTAKA

Angela, F., Persi, Amin, T. M., Putra, J. Y., Susanto, F. I., Monika, R., Pratiwi, D. A., Nurlita, S., Wati, D. P., Sulaiha, Fikri, A., Putra, Z. L., Sari, S. M., Riantono, Jeriyanto, Puspita, E. A., Niarti, Yansen, P., Fitri, M. U., Prengki, J., & Arianda, R. (2023). *Urgensi komunikasi dalam ilmu sosial: Bunga rampai*. Penerbit Berseri.

Anshori, A. G. (2018). *Filsafat Hukum*. Gadjah Mada University Press.

Astuti, E. K. (2009). *Transaksi Terapeutik dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah sakit*. Citra aditya bakti.

Aswan. (2019). *Seni Belajar Hukum*. Guepedia.

Faisal, E. E & Maryani, Sri. (2020). *Buku Ajar filsafat Hukum*. Bening Media Publishing.

Hidana, R., Ihwanudin, N., Hadi, I., Handayani, Meri, Yuswanto, S., Hermawan, S., Haiti, D., Labetubun, M. A. H., Arif, Z., Yuliana, A., & Siregar, R. A. (2020). *Etika profesi dan aspek hukum bidang kesehatan*. Widina Bhakti Persada Bandung.

Jayadi, A. (2022). Legalitas Spiritual dalam Penegakan Hukum. Indie Press.

Kanter, E. Y. (2001). *Etika Profesi Hukum: sebuah Pendekatan Sosio-Religius*. Kencana.

Krismen, Y. & Dasri, T. (2019).

Pengantar Sistem Hukum Indonesia. Rajawali Pers.

Lala, H. (2025). *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit: Strategi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jejak Pustaka.

Muljohadi, R. A. (2025). *Etika Profesi Hukum*.

Nasrudin Andi Mappaware, N. A., Malinta, U., Tiro, E., Butje, R., & Jusuf, E. C. (2022). *Etika dan medikolegal: Acuan belajar program pendidikan dokter spesialis obstetri ginekologi*. Unhas Press.

Nasrun. (2022). *Etika dan Hukum Kesehatan (Suatu Pendekatan Teori dalam Berpraktek*). Deepublish.

Nasution, H. M. A. S., Prasetyo, T., Pakpahan, E. F., & Pakpahan, K. (2024). *Keadilan bermartabat sebagai pilar penyelesaian sengketa medis*. Terbit Raja Buku.

Pambayun, E. L. & Saragih, N. (2024). *Teori Komunikasi dalam Lima Slla: Implementasi Pancasila dalam Kehidupan Berbangsa*. Nuansa Cendekia.

Prihanti, G. S. (2017). *Empati dan Komunikasi*. UMMPress.

Riyadi, M. (2018). *Teori Iknemook Dalam Mediasi Malpraktik Medik*. Kencana.

Runggandini, S. A., Hariyani, I. P., Handayani, L., Alim, D. P., Yusrawati, Y., Windasari, N., Inggas, M. A. M., Lelyana, N., Agustia, L., & Surjana, M. (2024). *Regulasi dan kebijakan kesehatan*. Eureka Media Aksara.

Sapari, Y. (2025). *Etika dan Filsafat Komunikasi: Perspektif Teori dan Prafktik*. K-Media.

Sari, I & Edi, P. (2026). *Transformasi Hukum Penyelesaian Sengketa Medis di Indonesia*. Eureka Media Aksara.

Soeparto, P. (2006). *Etika dan Hukum di Bidang Kesehatan*. Airlangga University Press.

Sudarminta, J. (2013). *Etika Umum*. Kanisius.

Suriani, R., Saputra, E., Sintha, M., Aprillina, I., Winarti, W., Apriani, G., Nasution, S., Simbolon, I. C., Suarjana, I. W., Ginting, G. P., & Siregar, L. P. (2025). *Hukum kebijakan publik di Indonesia*. Star Digital Publishing.

Undang-Undang No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945.

Wahyuni, N. T., Rosidah, I., Kristantinah, L., Fitriyah, H., Nugraha, I. S., & Rohita, T. (2026). *Bunga rampai manajemen klinis terpadu: Optimalisasi pelayanan kebidanan, keperawatan, farmasi, dan gizi di rumah sakit dan faskes primer*. Optimal Untuk Negeri.

Yandi, R. & Firdaus. (2026). Hukum Kesehatan. Gramedia