

ABSTRAK

PEMAKNAAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI PELAYANAN KESEHATAN DOKTER YANG BERTUGAS DI KLINIK DAN PUSKESMAS DI JAKARTA SERTA TINJAUAN DALAM ISLAM

Penelitian ini mencoba memahami fenomena pemaknaan pasien terhadap komunikasi pelayanan kesehatan dokter di fasilitas kesehatan primer yaitu klinik dan Puskesmas. Tujuan penelitian ini yaitu memahami esensi pengalaman pasien dan pemaknaanya terhadap komunikasi pelayanan kesehatan oleh dokter. Subjek penelitian berjumlah 6 orang, dengan 3 subjek merupakan pasien klinik dan 3 subjek adalah pasien Puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pemaknaan pada pasien klinik dan pasien Puskesmas terkait komunikasi pelayanan kesehatan dokter yaitu dilihat dari proses komunikasi, unsur-unsur komunikasi dan komunikasi efektif. Dalam mempersepsi komunikasi dokter, antara pasien klinik dan pasien Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mana pada pasien klinik lebih dipengaruhi faktor pemersepsi. Sedangkan, pada pasien Puskesmas lebih dipengaruhi oleh faktor target. Dalam pandangan Islam, pasien memaknai bahwasanya dokter merupakan perantara kesembuhan yang diberikan oleh Allah, sehingga dokter dalam memberikan komunikasi pelayanan kesehatan kepada pasien, hendaknya menggunakan komunikasi yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi Islami.

Kata kunci: persepsi pasien, komunikasi kesehatan, kualitatif