

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Persepsi dokter bahwa pasien sudah memahami dan memiliki informasi yang baik mengenai penyakit yang diderita, dokter yang cenderung pasif dan kurang proaktif untuk melakukan komunikasi dengan pasien, kurangnya ruang (waktu, konsultasi pribadi terkait penyakit) yang diberikan dokter kepada pasien menjadi indikasi akan rendahnya komunikasi *empathy* yang terjalin antara dokter dan si pasien. Fenomena tersebut juga terungkap pada studi yang dilakukan oleh Asdawati (2014) dan disampaikan oleh Sekretaris Jenderal Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia (PB IDI) Daeng Muhammad Faqih pada tahun 2019. Padahal, komunikasi yang positif mampu memberikan dampak bagi pasien. Berangkat dari fenomena tersebut, mendorong studi ini untuk memasalahkan mengenai kualitas hidup (*well being*) yang dibangun dari komunikasi *empathy* antara dokter dan pasien. Hasil pengujian empiris yang telah dilakukan, menghasilkan dua kesimpulan, yaitu:

1. Bahwa komunikasi *empathy* yang baik akan dapat menjelaskan terjadinya peningkatan strategi coping yang dilakukan oleh pasien wanita pengidap kanker. Artinya, apabila komunikasi yang terjalin antara dokter dan pasien didasarkan pada *empathy* maka akan berdampak pada kemampuan

strategi coping pasien dalam menjalani kehidupan yang akan datang untuk tetap dapat bertahan dengan penyakit.

2. Bahwa strategi coping yang baik yang dilakukan oleh pasien akan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien wanita pengidap kanker dalam menjalani kehidupannya secara mandiri, artinya, strategi coping yang positif yang dibangun pasien berdampak pada kualitas hidup (well being) pasien untuk menjalani kehidupannya mendatang secara mandiri, bahagia dan penuh keyakinan.

5.2 Saran untuk Manajemen

Mengacu pada temuan studi ini menunjukkan bahwa komunikasi empathy penting untuk dilakukan. Komunikasi tidak hanya menyampaikan pesan. Namun, pesan yang disampaikan memerlukan emosi yang dinyatakan dalam bentuk ekspresi, perhatian, kesediaan membuka atau memulai pembicaraan, mendengarkan dengan penuh perhatian, tidak menyela pembicaraan; memberikan pujian atas apa yang telah dilakukan; menghindari penggunaan kata-kata yang bersifat negative; memberikan dukungan atas apa yang telah dilakukan.

Berdasarkan temuan penelitian ini maka dapat dikembangkan saran komunikasi interpersonal sebagai berikut:

Tabel 5.1
Saran untuk Manajemen

Variabel	Indikator	Saran untuk Manajemen
Komunikasi empati – dokter pasien	1. Menyatakan emosi	Berkata-kata lembut, pelan dan sabar merupakan salah satu bentuk upaya pemahaman terhadap kondisi pasien yang dapat dilakukan oleh dokter.
	2. Memahami emosi	Mendengarkan dengan baik dan seksama adalah apresiasi utama dan penting yang dapat diberikan oleh dokter kepada pasien. Oleh karenanya menyupayakan waktu yang cukup bagi pasien agar dapat menyampaikan keluhan dan didengarkan dengan baik oleh dokter.
	3. Memuji pasien	Bentuk pujian yang diberikan kepada pasien misalnya kedisiplinan minum obat, kedisiplinan terapi, pujian atas kondisi kesehatan yang dicapai.
	4. Mendukung pasien	Bentuk dukungan kepada pasien dapat dilakukan dengan: <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan nomor kontak untuk dapat berkonsultasi - Menyediakan waktu tanpa dipungut biaya jasa untuk berkonsultasi mengenai proses pengobatan - Mendengarkan dengan seksama yang disampaikan oleh pasien - Tidak terburu-buru

		- Sabar
	5. Mendalami emosi pasien	<p>Pendalaman emosi pasien dapat dilakukan dengan menanyakan hal-hal yang tidak terkait dengan penyakit yang diderita oleh pasien. Misalnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diawal atau di akhir pemeriksaan dokter meluangkan waktu untuk menanyakan bagaimana keadaan keluarga, pasangan, anak-anak dll. - Di awal atau akhir pemeriksaan, dokter dapat menanyakan bagaimana perasaan yang dialami pasien selama pengobatan - Dokter melakukan stori telling kepada pasien tentang kisah-kisah pasien kanker yang sembuh
Strategi coping	Mencari dukungan sosial	Mencari dan menemukan komunitas yang sejalan (missal komunitas penderita kanker) untuk mendapat penguatan dari masing-masing anggota
	Merencanakan pemecahan permasalahan	Terus berikhtiar mencari sumber-sumber informasi penyembuhan yang memungkinkan untuk dijalani
	Kontrol diri	Terus mengontrol diri dengan melakukan komunikasi spiritual dengan Tuhan
	Membuat jarak	Tak perlu membuat jarak dengan keluarga maupun teman. Menyadari sepenuhnya untuk menerima penyakit

		namun tetap menjalankan aktivitas social dengan baik
	Penilaian kembali secara positif	Menerima keadaan secara positif adalah strategi coping yang baik untuk menumbuhkan system imun dalam tubuh
	Menerima tanggung jawab	Perlunya menanamkan kesadaran bahwa untuk sembuh, perlu kedisiplinan untuk berobat dan menjalani terapi, melakukan gaya hidup sehat adalah hal utama yang harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab sebagai bentuk strategi coping
	Lari dari penghindaran	Menghindar adalah bentuk strategi coping yang keliru. Pasien perlu menyadari keadaannya namun perlu menanamkan semangat hidup yang kuat agar mampu melampaui kondisinya

Sumber: Dikembangkan untuk Penelitian ini, 2020

5.3 Agenda Penelitian Mendatang

Komunikasi empathy yang dilakukan dalam studi ini, fokus pada dunia kesehatan. Padahal faktanya, tidak hanya dunia kesehatan saja yang membutuhkan komunikasi empathy. Lingkungan kerja, lingkungan keluarga, lingkungan pendidikan juga memerlukan komunikasi empathy, namun studi yang dilakukan masih terbatas. Merujuk pada hal tersebut maka masih terbuka peluang untuk mengimplementasikan komunikasi empathy

pada obyek yang berbeda agar generalisasi komunikasi *empathy* dapat dilakukan pada berbagai obyek penelitian.