

---

# BUANA KOMUNIKASI

Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi  
<http://jurnal.usbykp.ac.id/index.php/buanakomunikasi>

---

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KONSULTASI DOKTER ESTETIKA DENGAN PASIEN MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP

**Daniel Paulus Evert**  
Universitas Sangga Buana  
daniel.matulesy@usbykp.ac.id

### **Abstract**

*The consultation activity is one of the supporting steps for making a diagnosis. Along with the very rapid development of technology, consultation activities can be carried out online. Online consultation activities require effective interpersonal communication skills from both the aesthetic doctor and the patient so that online consultation activities can run well. The purpose of this study was to analyze and study interpersonal communication in aesthetic doctor consultations with patients via WhatsApp social media based on 5 Inevitable Laws of Effective Communication consisting of Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble. The method used is qualitative research methods, the research approach is case studies, data collection techniques through interviews, while the data analysis techniques are data reduction, data modeling (data display), and drawing conclusions. The conclusion of this study shows that there are Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble attitudes in interpersonal communication in aesthetic doctor consultations with patients via WhatsApp social media.*

**Keywords:** communication, photography, instagram,

### **Abstrak**

Kegiatan konsultasi merupakan salah satu langkah pendukung untuk menegakkan diagnosis. Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, maka kegiatan konsultasi dapat dilakukan secara online. Kegiatan konsultasi online membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif baik dari pihak dokter estetika maupun dari pihak pasien sehingga kegiatan konsultasi online dapat berjalan dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial WhatsApp berdasarkan 5 Inevitable Laws of Effective Communication yang terdiri dari Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, pendekatan penelitiannya studi kasus, Teknik pengumpulan data melalui wawancara, sedangkan teknik analisis datanya dengan reduksi data, model data (data display), dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat sikap-sikap Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble dalam komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial WhatsApp.

**Kata kunci:** komunikasi interpersonal, dokter estetika, konsultasi online



Jurnal Penelitian & Studi  
Ilmu Komunikasi  
Volume 01  
Nomor 02  
Halaman, 127- 136  
Bandung, Desember 2020

p-ISSN : 2774 - 2342  
e-ISSN : 2774 - 2202

---

Tanggal Masuk :  
**20 Nopember 2020**  
Tanggal Revisi :  
**28 Nopember 2020**  
Tanggal Diterima :  
**30 Nopember 2020**

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan jaman membuat lalu lintas informasi berjalan begitu cepat. Hal tersebut merupakan imbas dari perkembangan teknologi yang membuat penyampaian informasi menjadi lebih cepat dari sebelumnya. Feriyanto dan Triana (2015: 46) mengungkapkan bahwa peran teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya mengintegrasikan seluruh proses bisnis memang tidak bisa dibilang kecil. Beragam solusi aplikasi dapat dimanfaatkan perusahaan untuk mewujudkan upaya ini. Teknologi informasi dan komunikasi banyak mempengaruhi setiap unsur rantai nilai, mengubah cara melaksanakan kegiatan bernilai, serta mengubah hubungan antar kegiatan tersebut. Teknologi informasi menyebabkan komunikasi jarak jauh dapat dilakukan dengan mudah.

Menurut Romli (2012:104), segala proses komunikasi menjadi mudah dan dekat serta nyata, komunikasi ini juga akan membuat paradigma masyarakat berubah menjadi berorientasi kepada teknologi. Sebagai contoh nyata, kita jelas melihat bahwa saat ini orang tidak lepas dengan telepon selular di genggamannya. Masyarakat memanfaatkan kemudahan dan kecepatan komunikasi yang saat ini ditawarkan oleh telekomunikasi. Kecepatan informasi yang bisa diakses dalam hitungan detik, menjadi diri sendiri dalam media sosial adalah alasan mengapa media sosial berkembang pesat. Perubahan ini sangat berdampak pada bidang kesehatan. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam bidang kesehatan. Konsil Kedokteran Indonesia (2012:17) menjelaskan berbagai elemen komunikasi efektif dalam Standar Kompetensi dokter Indonesia pada area kompetensi 3 sebagai berikut:

- a) Komunikasi intrapersonal, interpersonal, dan komunikasi massa
- b) Gaya dalam berkomunikasi
- c) Bahasa tubuh, kontak mata, cara berbicara, tempo berbicara, tone suara, kata-kata yang digunakan atau dihindari
- d) Keterampilan untuk mendengarkan aktif
- e) Teknik fasilitasi pada situasi yang sulit, misalnya pasien marah, sedih, takut, atau kondisi khusus
- f) Teknik negosiasi, persuasi, dan motivasi

Pada awalnya, kegiatan pemeriksaan dan konsultasi dokter pasien terbatas pada tatap muka secara langsung, akan tetapi saat ini bisa dengan memanfaatkan teknologi yaitu konsultasi *online* atau saat ini dikenal dengan *telemedicine*. Di dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) poin 2 disebutkan bahwa pelayanan *telemedicine* merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendiagnosis, mengobati, mencegah, dan/atau mengevaluasi kondisi kesehatan pasien sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya, yang dibuktikan dengan Surat Tanda Registrasi (STR) dengan tetap memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan pengertian tersebut, diketahui bahwa saat ini kegiatan konsultasi dapat dilakukan tanpa tatap muka secara langsung, terutama di masa pandemi seperti sekarang ini.

Salah satu aplikasi yang dapat digunakan sebagai media konsultasi adalah media Whatsapp. Menurut Nurhalimah (2019:149), WhatsApp Messenger merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS karena Whatsapp menggunakan paket data internet. Salah satu aplikasi pesan ini sangat populer karena memudahkan untuk melakukan komunikasi tidak hanya berupa teks, namun juga mencakup foto, video, pesan suara, bahkan panggilan telepon. Keberagaman fitur tersebut membuat tindakan konsultasi antara dokter dan pasien lebih mudah dilakukan tanpa batasan waktu dan lokasi. Salah satu kegiatan konsultasi yang dimudahkan dengan adanya teknologi Whatsapp adalah konsultasi dokter estetika. Kegiatan konsultasi yang membutuhkan data pendukung seperti foto atau bahkan pesan suara dapat diwujudkan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp. Harapannya, dengan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam kegiatan konsultasi online dapat membantu terwujudnya efektivitas komunikasi antara dokter estetika dan pasien. Syahrizal dan Nilasari (2013:83-84) menjelaskan mengenai tujuan dari komunikasi efektif dokter dan pasien, antara lain: Memfasilitasi terciptanya pencapaian tujuan dokter dan pasien, membantu pengembangan rencana perawatan bersama pasien dengan memperhatikan kepentingan dan kemampuan pasien termasuk kemampuan finansial, membantu memberikan pilihan atau alternatif dalam masalah kesehatan pasien, membimbing pasien agar mengerti terhadap penyakit yang dihadapinya, membantu mengendalikan kinerja dokter sesuai dengan hal-hal yang telah disetujui oleh pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai Komunikasi Interpersonal dalam Konsultasi Dokter Estetika dengan Pasien Melalui Media Sosial Whatsapp.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk:

1. Menganalisis dan mengkaji sikap *Respect* dalam komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial Whatsapp.
2. Menganalisis dan mengkaji sikap *Empathy* dalam komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial Whatsapp.
3. Menganalisis dan mengkaji sikap *Audible* dalam komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial Whatsapp.
4. Menganalisis dan mengkaji sikap *Clarity* dalam komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial Whatsapp.
5. Menganalisis dan mengkaji sikap *Humble* dalam komunikasi interpersonal dalam konsultasi dokter estetika dengan pasien melalui media sosial Whatsapp.

## **LITERATUR**

### **Komunikasi Interpersonal**

Menurut DeVito dalam Maulana dan Gumelar (2013:75), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Berdasarkan definisi tersebut, komunikasi yang dilakukan

antara dokter estetika dengan pasiennya dalam kegiatan konseling merupakan salah satu bentuk dari komunikasi interpersonal. Menurut Aw (2011:84-86), ada beberapa faktor yang sangat menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal apabila dipandang dari sudut komunikator, komunikan dan pesan. Faktor keberhasilan dilihat dari sudut pesan adalah sebagai berikut:

1. Pesan komunikasi interpersonal perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan.
2. Lambang-lambang yang dipergunakan harus benar-benar dapat dipahami oleh kedua belah pihak, yaitu komunikator dan komunikan.
3. Pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat.
4. Tidak menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran yang berlainan.
5. Sediakan informasi yang praktis, berguna, dan membantu komunikan melakukan tindakan yang diinginkan.
6. Berikan fakta, buka kesan dengan cara menyampaikan kalimat konkret, detail, dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini.
7. Tawarkan rekomendasi dengan cara mengemukakan langkah-langkah yang disarankan untuk membantu komunikan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

### **Komunikasi Efektif**

Hardjana dalam Syahrizal dan Nilasari (2013:83) mengemukakan bahwa komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu.

Prijoaksono, Aribowo, dan Ping Hartono dalam Prihanti (2017:46-49) menyampaikan the 5 *Inevitable Laws of Effective Communication* yang terangkum dalam satu kata yaitu REACH, yang berarti merengkuh atau meraih dan digambarkan sebagai berikut:

1. Hukum 1: Respect  
Hukum pertama dalam mengembangkan komunikasi yang efektif adalah sikap menghargai setia individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain.
2. Hukum 2: Empathy  
Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan dan mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti orang lain.
3. Hukum 3: Audible  
Makna dari audible antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati, kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun menerima umpan balik dengan baik, maka audible pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.
4. Hukum 4: Clarity  
Selain bahwa pesan harus dapat dimengerti dengan baik, maka hukum keempat yang terkait dengan itu adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan

multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Clarity dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (trust) dari penerima pesan atau anggota tim kita.

5. Hukum 5: Humble

Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki,

Syahrizal dan Nilasari (2013:84) menjelaskan manfaat dari komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien antara lain:

1. Meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan medis dari dokter atau institusi pelayanan medis
2. Meningkatkan kepercayaan pasien kepada dokter yang merupakan dasar hubungan dokter dan pasien yang baik
3. Meningkatkan keberhasilan diagnosis terapi dan tindakan medis
4. Meningkatkan kepercayaan diri dan ketegaran pada pasien fase terminal dalam menghadapi penyakitnya

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bajari (2015:154), dalam penelitian sosial yang menggunakan pendekatan kualitatif, manusia terlibat dalam dua posisi yang menjadi titik sentral perhatian, yakni sebagai subjek sekaligus objek. Moleong dalam Herdiansyah (2011:9), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dari uraian di atas, dapat kita pahami bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan studi kasus. Studi kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu. Mengadakan studi kasus adalah dengan cara meneliti suatu permasalahan melalui suatu kasus yang terdiri atas unit tunggal.

Mulyana dalam Nurhadi (2015: 162) menyatakan bahwa studi kasus, sebagai suatu metode kualitatif, mempunyai beberapa keuntungan berikut:

- Merupakan sasaran utama bagi penelitian empirik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti
- Menyajikan uraian menyeluruh mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari

- Merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dengan narasumber.
- Memungkinkan pembaca menemukan konsistensi internal yang terpercaya
- Memberikan uraian tebal yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas
- Terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut.

Subjek penelitian merupakan informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Bungin (2004:206) mengungkapkan bahwa subjek dan informan penelitian ini dimaksud adalah responden penelitian, dan berfungsi untuk menjangkau sebanyak-banyaknya data dan informasi yang akan bermanfaat bagi bahan analisis, sehingga berguna bagi pembentukan konsep dan proposisi sebagai temuan penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah satu orang dokter estetika dan dua orang pasien She Beauty Skin. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah kegiatan konsultasi melalui media sosial WhatsApp. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan wawancara dengan menggunakan media sosial WhatsApp. Satori dan Komariah (2012: 129-130) mengungkapkan bahwa wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan peneliti berkeinginan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan informan lebih mendalam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kemampuan komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh seorang dokter estetika untuk menunjang kegiatan prakteknya. Melalui kemampuan komunikasi yang baik, maka kualitas kegiatan konsultasi kesehatan akan dapat dilaksanakan semaksimal mungkin dan mampu memperoleh output yang sesuai dengan harapan. Dengan demikian, pasien dapat menerima informasi dengan tepat, sehingga mengurangi resiko terjadinya kesalahpahaman dari pihak pasien yang mengakibatkan proses pengobatan tidak berjalan efektif dan tentunya akan sangat berbahaya bagi keselamatan pasien. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kegiatan komunikasi tidak lagi harus dilakukan secara tatap muka, namun bisa dilakukan dengan menggunakan berbagai media tanpa mengurangi kualitas dan tujuan awal dari komunikasi tersebut. Saat ini, banyak sekali aplikasi yang dapat digunakan untuk berkomunikasi satu sama lain dengan berbagai fitur di dalamnya yang dapat membantu proses komunikasi berjalan sebaik mungkin. Salah satunya adalah aplikasi WhatsApp yang tidak hanya dapat mengirim pesan dalam bentuk teks, namun juga dilengkapi dengan fitur-fitur lainnya seperti pengiriman foto, *video*, *voice notes*, *voice call* hingga *video call*. Dalam bidang kesehatan, penggunaan media WhatsApp ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan konsultasi dokter estetika dengan

pasiennya. Dengan demikian, pasien tidak perlu harus datang ke klinik langsung untuk melakukan konsultasi dan pemeriksaan.

Hasil wawancara dengan dokter estetika di klinik She Beauty Skin menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media konsultasi *online* merupakan strategi komunikasi yang efektif, terbukti dari tidak adanya keluhan yang diterima oleh pihak klinik selama menerapkan sistem konsultasi secara *online*. Pencapaian tersebut tidak lepas dari konsistensi klinik She Beauty Skin dalam memberi respon yang cepat dalam menanggapi pasien yang melakukan konsultasi melalui media WhatsApp. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa alasan She Beauty Skin menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai media konsultasi *online* dikarenakan kemudahan pengoperasian yang ditawarkan oleh aplikasi WhatsApp itu sendiri. Tampilannya yang user-friendly ditambah dengan hadirnya berbagai fitur pendukung membuat aplikasi WhatsApp dapat membantu kegiatan konsultasi pasien dengan pihak dokter estetika She Beauty Skin. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Prijoaksono, Aribowo, dan Ping Hartono dalam Prihanti (2017:46-49) mengenai the 5 *Inevitable Laws of Effective Communication* yang terangkum dalam satu kata yaitu REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*), maka dapat dilihat proses komunikasi interpersonal dokter estetika dengan pasiennya di klinik She Beauty Skin sebagai berikut:

### **1. Respect**

Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Berdasarkan pernyataan tersebut, dokter estetika membuka peluang kepada pasien untuk tetap dapat melakukan konsultasi *online* di luar jam praktek. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa dokter estetika menaruh rasa hormat dan sikap menghargai terhadap pasiennya dengan tetap memberikan pelayanan sebaik mungkin meskipun sudah di luar jam praktek. Pernyataan tersebut diperkuat dengan respon cepat yang diberikan oleh dokter estetika dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan oleh pasien pada kegiatan konsultasi *online*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap pasien tetap menjadi prioritas utama bagi dokter estetika. Sesuai dengan pernyataan di atas, pasien juga memiliki rasa hormat dan menghargai terhadap dokter estetika. Hal ini dapat terlihat dari tidak adanya kendala yang dialami oleh dokter estetika selama melakukan konsultasi *online*, menunjukkan bahwa dokter estetika tidak pernah mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan/tersinggung dalam berkomunikasi dengan pasien melalui media WhatsApp.

### **2. Empathy**

Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan dan mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti orang lain. dokter estetika memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan terkait penyakit yang diderita secara lengkap terlebih dahulu. Selain disampaikan dalam bentuk teks, pasien menggunakan fitur pengiriman foto dan *video* untuk menggambarkan kondisi yang sedang dialami oleh pasien sehingga dokter estetika lebih bisa merasakan ketidaknyamanan yang sedang dialami oleh pasien. Timbulnya rasa empati membantu dokter estetika untuk menemukan formula konsultasi dan penanganan yang tepat bagi setiap pasiennya, karena setiap pasien memiliki karakteristiknya masing-masing, sehingga penting bagi seorang dokter estetika untuk memberikan kesempatan kepada Pasien untuk

memberikan penjelasan mengenai kondisinya dengan sedetail mungkin. Dengan begitu, pasien akan merasa lebih nyaman untuk menjelaskan gejala-gejala yang dirasakan, riwayat kesehatan, dan hal-hal lain yang dibutuhkan dalam pemeriksaan, sehingga dokter estetika bisa mengambil keputusan pengobatan yang efektif dan tepat sasaran.

### 3. *Audible*

Makna dari audible antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Pasien menggunakan foto dan *video* untuk membantu menjelaskan kondisi/keluhan yang sedang dialami sehingga dokter estetika dapat memahami kondisi pasien dengan baik. Biasanya, dokter estetika akan menyampaikan diagnosisnya dalam bentuk teks terlebih dahulu, namun penggunaan teks ini beresiko untuk menyebabkan kesalahpahaman terutama karena penggunaan tanda baca yang tidak tepat seperti peletakan titik dan koma, ataupun kesalahan dalam pengetikan. Untuk menghindari hal tersebut, Selain memberikan pelayanan konsultasi dalam bentuk teks, dokter estetika menyampaikan diagnosisnya dengan menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi WhatsApp seperti *voice notes*, foto, *video*, hingga fitur *video call* sehingga pasien dapat memahami dengan baik dan mengurangi resiko terjadinya kesalahpahaman dari pihak pasien.

### 4. *Clarity*

Hukum keempat adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Clarity dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan), sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim kita. dokter estetika menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa umum yang dapat dipahami dengan mudah oleh pasien. Dengan demikian, dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan interpretasi. Selain itu, dokter estetika memberikan penjelasan yang sangat komprehensif terkait dengan metode pengobatan yang akan dijalankan sehingga pasien tidak pernah mengalami kendala/kesulitan dalam menjalani program perawatan. Hal ini biasanya berkaitan dengan berapa lama waktu pengobatan, tahap-tahap penyembuhan apa saja yang akan dialami oleh pasien, hingga berapa kali obat tersebut harus dikonsumsi setiap harinya. Dalam kegiatan konsultasi *online*, pasien diharuskan untuk menyampaikan kondisi/riwayat medis dengan sebenar-benarnya. Hal ini dibutuhkan untuk menghindari kesalahan penanganan yang dapat berakibat fatal bagi keselamatan pasien. Oleh karena itu, dokter estetika seringkali meminta pasien untuk menyertakan foto maupun *video* dalam kegiatan konsultasi *online*, untuk membantu dokter untuk memahami dengan tepat kondisi/riwayat medis pasien tersebut. Namun untuk beberapa kasus tertentu, meskipun kegiatan konsultasi *online* sudah dilaksanakan dengan sejelas mungkin, dokter estetika masih merasa bahwa konsultasi secara *online* masih belum cukup untuk menjawab keluhan yang dialami oleh pasien. Untuk beberapa kasus tertentu, selain melalui konsultasi secara *online*, konsultasi tatap muka masih tetap harus dilakukan untuk memperoleh solusi kesehatan yang lebih tepat dan efektif.

### 5. *Humble*

Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Berkaitan dengan poin pertama yaitu *respect*, dokter estetika tidak memberikan batasan frekuensi konsultasi bagi setiap pasiennya, hal ini menunjukkan bahwa dokter estetika



memiliki sikap rendah hati sebagai salah satu unsur penting tercapainya komunikasi yang efektif dengan memberikan pelayanan yang terbaik berupa konsultasi *online* yang tidak terbatas sesuai dengan kebutuhan pasien. Begitupun sebaliknya, meskipun dokter estetika tidak menerapkan batasan frekuensi konsultasi, para pasien tetap memperhatikan waktu mereka menghubungi dokter Estetika. Pasien tidak merasa harus dilayani sepenuhnya kapanpun sesuai dengan keinginan mereka, namun pasien juga memahami dan menghargai waktu pribadi dokter Estetika. Selain itu, pasien juga sangat memahami dan patuh terhadap anjuran penanganan/pengobatan yang disampaikan oleh dokter estetika.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah peneliti lakukan di atas, maka dapat ditemukan kesimpulan bahwa komunikasi antarpribadi dokter estetika dengan pasiennya di klinik She Beauty Skin sesuai 5 *Inevitable Laws of Effective Communication* yang terangkum dalam satu kata yaitu REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) sebagai berikut:

1. *Respect*, terdapat rasa saling hormat dan menghargai antara dokter estetika dengan pasien. Hal ini terlihat dari pelaksanaan konsultasi online di luar jam praktek, respon cepat dari dokter estetika, serta tidak ada kendala berarti yang dialami selama proses konsultasi online.
2. *Empathy*, dokter berempati dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan terkait penyakit yang diderita secara lengkap terlebih dahulu. Dengan begitu, pasien akan merasa lebih nyaman untuk menjelaskan gejala-gejala yang dirasakan, riwayat kesehatan, dan hal-hal lain yang dibutuhkan dalam pemeriksaan.
3. *Audible*, Pasien menggunakan foto dan video untuk membantu menjelaskan kondisi/keluhan yang sedang dialami sehingga dokter estetika dapat memahami kondisi pasien dengan baik. dokter estetika menyampaikan diagnosisnya dengan menggunakan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi WhatsApp seperti *voice notes*, foto, *video*, hingga fitur *video call* sehingga pasien dapat memahami dengan baik.
4. *Clarity*, untuk memberikan informasi dengan se jelas mungkin, dokter estetika menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa umum yang dapat dipahami dengan mudah oleh pasien. dokter estetika memberikan penjelasan yang sangat komprehensif terkait dengan metode pengobatan yang akan dijalankan. Selain itu, dokter estetika seringkali meminta pasien untuk menyertakan foto maupun video dalam kegiatan konsultasi online.
5. *Humble*, sikap rendah hati terlihat dari dokter estetika tidak memberikan batasan frekuensi konsultasi bagi setiap pasiennya, pasien juga sangat memahami dan patuh terhadap anjuran penanganan/pengobatan yang disampaikan oleh dokter estetika.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Aw, Suranto, *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Bajari, Atwar, *Metode Penelitian Komunikasi: Prosedur, Tren, dan Etika*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2015.

- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- Feriyanto, Andri. Triana, Endang Shyta, *Komunikasi Bisnis: Strategi Komunikasi dalam Mengelola Bisnis*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015.
- Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2011.
- Konsil Kedokteran Indonesia, *Standar Kompetensi Dokter Indonesia*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia, 2012.
- Maulana, Herdijan. Gumelar, Gungum, *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata, 2013.
- Nurhadi, Zikri Fachrul, *Teori Teori Komunikasi: Teori komunikasi dalam Perspektif Penelitian Kualitatif*. Bogor: Galia Indonesia, 2015.
- Nurhalimah, Siti et al, *Media Sosial dan Masyarakat Pesisir: Refleksi Pemikiran Mahasiswa Bidikmisi*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Prihanti, Gita Sekar, *Empati dan Komunikasi (Dilengkapi Modul Pengajaran dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas)*. Malang: UMM Press, 2017.
- Romli Asep Syamsul M, *Jurnalistik Online*. Bandung: Nuansa Cendekia, 2012.
- Satori, Djam'an. Komariah, Aan, *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi ke 4*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- Syahrizal, Darda. Nilasari, Senja, *Undang-Undang Praktik Kedokteran dan Aplikasinya*. Jakarta: Dunia Cerdas, 2013.

### **Surat Edaran**

Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).