

Peran Komunikasi Dokter Dalam Kepercayaan Pasien Klinik Venice Tebet

Rika Nolia

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia
E-mail penulis pertama/korespondensi : noliarika@gmail.com

Abstract

The rapid development of the beauty clinic business shows the high public interest in beauty care services. In this competitive industry, building and maintaining patient trust is a strategic factor for the success of the clinic. This study focuses on the role of interpersonal communication of doctors as a critical element in shaping patient trust at the Venice-Tebet Beauty Clinic. The effectiveness of communication not only affects patient perceptions of service quality, but also becomes a medium for understanding patient complaints and needs holistically. This study analyzes five essential interpersonal communication indicators: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. The results of the study show that the implementation of these five indicators consistently creates a harmonious doctor-patient relationship, although challenges such as patient financial limitations are still obstacles in optimizing empathy indicators. In addition, effective interpersonal communication contributes to increasing patient loyalty and clinic image. These findings provide practical implications for clinic management to strengthen communication training for medical personnel, as well as develop more inclusive service strategies.

Keywords: *Interpersonal Communication; Patient Trust; Beauty Services*

Abstrak

Perkembangan bisnis klinik kecantikan yang sangat pesat menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan perawatan kecantikan. Dalam industri yang kompetitif ini, membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien menjadi faktor strategis untuk kesuksesan klinik. Penelitian ini berfokus pada peran komunikasi interpersonal dokter sebagai elemen kritis dalam membentuk kepercayaan pasien di Klinik Kecantikan Venice-Tebet. Efektivitas komunikasi tidak hanya memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, tetapi juga menjadi media untuk memahami keluhan dan kebutuhan pasien secara holistik. Studi ini menganalisis lima indikator komunikasi interpersonal yang esensial openness (keterbukaan), empathy (empati), supportiveness (dukungan), positiveness (sikap positif), dan equality (kesetaraan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kelima indikator tersebut secara konsisten mampu menciptakan hubungan dokter-pasien yang harmonis, meskipun tantangan seperti keterbatasan finansial pasien masih menjadi kendala dalam optimalisasi indikator empati. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien dan citra klinik. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen klinik untuk memperkuat pelatihan komunikasi bagi tenaga medis, serta menyusun strategi layanan yang lebih inklusif.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Kepercayaan Pasien; Layanan Kecantikan

PENDAHULUAN

Menyoroti bahwa kepercayaan pasien tidak hanya berkaitan dengan keahlian medis dokter, tetapi juga dengan kemampuan dokter untuk berkomunikasi dengan efektif dan empati. Seorang dokter Klinik Kecantikan juga perlu memiliki komunikasi dalam membangun kepercayaan karena komunikasi dokter bukan hanya tentang penyampaian informasi medis, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti kemampuan mendengarkan, kejelasan dalam menjelaskan prosedur, dan pemberian dukungan emosional, dan perlu di garis bawahi bahwa pasien yang merasa didengar dan dipahami oleh dokter cenderung membangun kepercayaan yang lebih kuat. Komunikasi juga mampu menciptakan kepercayaan pasien karena hubungan antara komunikasi interpersonal dokter dan tingkat kepercayaan pasien terlihat bahwa pasien yang puas dengan komunikasi dokter memiliki kecenderungan untuk tetap setia kepada klinik kecantikan tersebut, (Larasati, 2019).

Selanjutnya perlu mengidentifikasi potensi tantangan dalam berkomunikasi dengan pasien di konteks klinik kecantikan, seperti ekspektasi yang tinggi dan perasaan sensitif terkait penampilan. Menyajikan solusi atau pendekatan terbaik dalam mengatasi tantangan tersebut untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Selain itu juga perlu mendiskusikan dampak positif dari peningkatan efektivitas komunikasi dokter pada aspek bisnis klinik kecantikan, termasuk peningkatan jumlah pasien, reputasi yang baik, dan pengaruh positif pada pertumbuhan bisnis.

Pada saat itu *Venice Aesthetic Clinic* merupakan salah satu pelopor klinik kecantikan di Semarang yang memiliki kualitas terbaik dengan kelengkapan jenis dan alat untuk *treatment* dengan harga yang terjangkau. Lalu, tanggal 10 Januari 2018 *Venice Aesthetic Clinic* Semarang pindah lokasi di jalan DI. Panjaitan no 12, Semarang dengan luas bangunan yang jauh lebih besar dengan tujuan agar Klien yang *treatment* di Kota Semarang merasa lebih nyaman. Selanjutnya untuk lebih memperluas segmen pasar, *Venice Aesthetic Clinic* membuka cabang di Tebet, Jakarta dengan konsep bangunan 3 lantai dengan luas bangunan yang jauh lebih besar dan lebih nyaman, Alat-alat dengan teknologi terbaru juga terus dihadirkan, karyawan dan *beautician* juga rutin menjalani pelatihan dengan tujuan kepuasan dan kepercayaan pasien. Sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kecantikan yang lebih baik dan nyaman bagi Klien.

Kepercayaan pasien merupakan fondasi utama dalam hubungan antara dokter dan pasien, terutama di industri kecantikan yang sangat mengutamakan aspek psikologis dan emosional. Di Klinik Kecantikan Venice - Tebet, kepercayaan ini tidak hanya dibangun melalui kompetensi medis dan teknologi canggih, tetapi juga melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan empatik. Pasien yang datang ke klinik kecantikan sering kali memiliki ekspektasi tinggi serta perasaan sensitif terkait penampilan mereka, sehingga pendekatan komunikasi yang tepat menjadi kunci dalam memastikan kepuasan dan loyalitas mereka. Oleh karena itu, kemampuan dokter untuk mendengarkan, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan memberikan dukungan emosional menjadi faktor penentu dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pasien.

Komunikasi interpersonal dalam konteks klinik kecantikan memiliki peran

yang lebih kompleks dibandingkan dengan layanan medis umum. Pasien tidak hanya mencari solusi untuk masalah kecantikan mereka, tetapi juga ingin merasa didengar, dipahami, dan dihargai. Studi Larasati (2019) menunjukkan bahwa pasien yang puas dengan komunikasi dokter cenderung lebih setia dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya memengaruhi pengalaman individual pasien, tetapi juga berdampak pada reputasi dan pertumbuhan bisnis klinik. Dengan demikian, dokter di Klinik Venice - Tebet tidak hanya dituntut untuk memiliki keahlian teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal yang mumpuni.

Namun, membangun komunikasi yang efektif di klinik kecantikan tidak selalu mudah. Tantangan seperti ekspektasi pasien yang tidak realistis, kecemasan terkait prosedur tertentu, atau ketidakpuasan terhadap hasil treatment dapat menjadi penghambat dalam menciptakan hubungan yang harmonis. Untuk mengatasi hal ini, dokter perlu menerapkan pendekatan komunikasi yang personal, transparan, dan penuh empati. Misalnya, dengan memberikan penjelasan yang rinci sebelum treatment, mendengarkan keluhan pasien dengan saksama, serta memberikan dukungan psikologis jika diperlukan. Dengan demikian, pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai salah satu klinik kecantikan terkemuka, Venice Aesthetic Clinic telah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dalam aspek komunikasi interpersonal. Dengan perluasan cabang di Tebet, Jakarta, klinik ini tidak hanya menyediakan fasilitas dan teknologi terkini, tetapi juga memastikan bahwa setiap staf medis terlatih dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Dampak dari komunikasi yang efektif ini tidak hanya dirasakan oleh pasien dalam bentuk kepuasan treatment, tetapi juga tercermin dalam peningkatan jumlah pasien, reputasi klinik, serta pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam bagaimana komunikasi interpersonal dokter dapat menjadi kunci sukses dalam membangun kepercayaan pasien di Klinik Kecantikan Venice - Tebet.

Salah satu aspek kunci dalam komunikasi interpersonal dokter di Klinik Venice - Tebet adalah kemampuan untuk menunjukkan empati. Pasien yang datang ke klinik kecantikan sering kali membawa harapan besar sekaligus kekhawatiran, terutama terkait perubahan penampilan mereka. Dengan mendengarkan secara aktif dan merespons dengan sikap yang memahami, dokter dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Misalnya, ketika pasien mengungkapkan kecemasannya tentang prosedur tertentu, dokter yang mampu merangkul perasaan tersebut dan memberikan penjelasan yang meyakinkan akan lebih mudah memperoleh kepercayaan. Komunikasi empatik semacam ini tidak hanya mengurangi kecemasan pasien, tetapi juga memperkuat ikatan emosional antara dokter dan pasien.

Tantangan lain yang sering dihadapi di klinik kecantikan adalah mengelola ekspektasi pasien yang terkadang tidak realistis. Beberapa pasien mungkin mengharapkan hasil instan atau perubahan dramatis setelah satu kali treatment. Di sinilah peran komunikasi yang jelas dan realistis menjadi sangat penting. Dokter perlu menjelaskan secara transparan tentang kemungkinan hasil, durasi

perawatan, serta risiko yang mungkin terjadi. Dengan pendekatan komunikasi yang jujur dan edukatif, pasien dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang proses perawatan, sehingga mengurangi potensi kekecewaan di kemudian hari. Selain itu, memberikan contoh kasus atau testimoni pasien sebelumnya juga dapat membantu menyesuaikan ekspektasi pasien dengan hasil yang realistis.

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara dokter dan pasien memiliki dampak signifikan terhadap keberlanjutan bisnis klinik. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan komunikasi dokter cenderung menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Hal ini secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah pasien baru dan memperkuat reputasi klinik di industri kecantikan yang kompetitif. Selain itu, komunikasi yang baik juga mengurangi risiko miskomunikasi atau konflik yang dapat merugikan kedua belah pihak. Dengan demikian, investasi dalam pelatihan komunikasi bagi staf medis bukan hanya sebagai nilai tambah, melainkan sebagai strategi bisnis jangka panjang untuk mempertahankan eksistensi dan perkembangan Klinik Venice - Tebet di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran komunikasi interpersonal dokter dalam membangun kepercayaan pasien di Klinik Kecantikan Venice - Tebet, dengan fokus pada strategi komunikasi efektif, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap loyalitas pasien dan pertumbuhan bisnis. Studi ini juga berupaya memberikan rekomendasi praktis bagi tenaga medis dan manajemen klinik untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien. Dari segi kebaruan, penelitian ini mengisi celah literatur dengan mengkhususkan analisis pada konteks klinik kecantikan—sebuah bidang yang masih jarang dieksplorasi dibandingkan dengan layanan kesehatan umum—serta memadukan perspektif komunikasi interpersonal dengan manajemen bisnis kesehatan. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi industri kecantikan yang semakin berkembang, khususnya dalam menghadapi tantangan komunikasi dengan pasien yang memiliki kebutuhan dan ekspektasi unik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Teori Stimulus Respon, Teori S-R (*stimulus Response*) di temukan oleh Hosland, Janis & Kalley. Teori S-R ini awalnya adalah tujuan dari belajar yang gampang, dimana efek tertentu adalah bagian dari hasil terhadap stimulus yang terjadi. Yang dimana individu tersebut memaparkan keterkaitan melalui pesan dan tindakan pendengar. Stimulus-Respon (S-R) yaitu model komunikasi yang utama dan sederhana. Hal ini memberitahu apabila ada sebuah tindakan yang di lakukan seseorang maka akan timbul reaksi.

Stimulus diartikan sebagai sebuah perubahan lingkungan untuk menghidupkan suatu kelompok untuk bergerak ataupun berbuat. Sedangkan respon diartikan sebagai sebuah kebiasaan yang muncul karena adanya umpan yg berupa rangsangan yang diawali oleh seorang komunikan (Wiranto, 2022:13). Jadi teori stimulasi respon mengatakan dengan adanya percakapan secara verbal, perilaku nonverbal, gambaran, dan hasil tertentu mengaktifkan seseorang menyampaikan sebuah umpan balik tertentu. Kegiatan yang dilakukan

sifatnya saling bertukaran dan menghasilkan respon tertentu. Dari adanya sebuah respon yang di peroleh akan menghasilkan komunikasi. Sebuah komunikasi interpersonal yang efektif tentu perlu adanya timbal balik, nilai efektif tersebut dapat dinilai jika adanya rangsangan yang diterima dan penyampaian sumber berhubungan melalui tindakan yang dapat di pahami melalui panerima pesan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi Kasus dengan pendekatan Kualitatif. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara Mendalam dan Dokumentasi dan kemudian Merumuskan Hasil Penelitian, Menganalisa Hasil Penelitian, Penarikan Kesimpulan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini akan menguraikan dan mendeskripsikan hasil penelitian baik melalui observasi di lapangan juga wawancara mendalam terhadap *key informan Head doctor Venice Aesthetic Clinic*, dokter Yulius Hadinata. Berdasarkan hasil lapangan, penelitian juga menggali dengan wawancara mendalam dari informan internal Klinik Kecantikan Venice – Tebet, di antaranya tim dokter *aesthetic* yang praktik di cabang tebet dan pasien regular di klinik Kecantikan Venice – Tebet. Selain itu untuk mendapatkan pandangan dari publik atau eksternal.

(1) Analisis Komunikasi Interpersonal Dokter dalam Membangun Kepercayaan Pasien di Klinik Kecantikan Venice – Tebet

Keberhasilan komunikasi interpersonal di Klinik Kecantikan Venice Tebet mencakup berbagai pendekatan yang dirancang untuk mengatasi kendala saat berkomunikasi dengan pasien. Dokter menggunakan kombinasi komunikasi verbal dan non-verbal untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan memastikan pasien merasa dipahami, Karena penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh pasien menjadi kunci penting. Untuk mengetahui efektifitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien di klinik Kecantikan Klinik Venice Tebet, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan Devito dengan lima indikator yaitu: *openness, empathy, supportiveness, positiveness, equality*. Adapun hasil analisis dari lima indikator tersebut adalah sebagai berikut: (a) *Openness* (Keterbukaan) Hubungan antara dokter dan pasien merupakan hubungan yang tidak hanya berlangsung sekali. Artinya pasien yang memiliki kepercayaan terhadap seorang dokter. Agar hubungan ini berhasil harus ada keterbukaan antara keduanya. Keterbukaan berarti dalam proses komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien tidak ada yang disembunyikan. Mengidentifikasi alasan pasien saat berkonsultasi adalah tahapan pengumpulan informasi yang dilakukan oleh seorang dokter. Tahapan ini terdiri atas mengeksplorasi masalah dan memahami perspektif pasien. Kedua bagian ini tidak dapat dipisahkan, karena bisa jadi saat menceritakan masalah pasien mengungkapkan secara terbuka apa yang mereka khawatirkan atau kecemasan yang di rasakan. Keterbukaan ini juga dilakukan oleh para dokter di klinik Kecantikan Venice – Tebet, tim dokter terbuka dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pasien mengenai kondisi kulit wajah dan permasalahan yang sering dihadapi di Klinik Kecantikan. Selain itu dokter selalu memberikan solusi, saran dalam proses penyembuhannya. (b) *Empathy*

(Empati). Perasaan simpati adalah merasakan perasaan kekaguman terhadap orang lain atau turut serta memahami kondisi orang tersebut. Sedangkan empati merupakan merasakan sesuatu seperti yang orang lain rasakan, merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka. Sebagai pelayanan kesehatan, seorang dokter dituntut untuk memiliki rasa empati terhadap pasien. Pelayanan klinik yang prima akan dirasakan oleh pasien ketika secara jelas dokter menunjukkan rasa empatinya terhadap pasien. Rasa empati yang dimiliki dokter di klinik Kecantikan Venice Tebet dapat menghasilkan komunikasi yang lebih efektif antara dokter dan pasien. Pasien merasa lebih nyaman untuk berbicara tentang masalah mereka, dan dokter dapat memberikan penjelasan yang lebih baik mengenai prosedur dan perawatan. Dengan memiliki empati, dokter dapat memberikan pelayanan yang lebih holistik dan manusiawi, yang tidak hanya fokus pada hasil estetika tetapi juga pada kesejahteraan emosional pasien. (c) *Supportiveness* (Dukungan). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak akan berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Dalam dukungan sosial yang dokter berikan terdapat rasa tanggung jawab yang tinggi didalamnya, yang mendorong untuk memberikan kenyamanan atas dasar keinginan untuk menyehatkan dan memberikan penguatan pada pasien tersebut. Memberikan dukungan atas kesembuhan pasien merupakan bagian dari tugas seorang dokter. Menurut pasien yang berkunjung ke klinik Kecantikan Venice Tebet, dokter nya bersikap ramah dan juga dokter selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik, dokter yang memberikan saran terhadap pasien merupakan bentuk dukungan dokter dalam memberikan kenyamanan terhadap pasien, sehingga pasien tidak akan berpikir dua kali untuk kembali ke Klinik Venice apabila mengalami masalah. (d) *Positiveness* (Sikap Positif). Sikap positif mengacu pada dua aspek dalam komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Karena komunikasi tidak akan berjalan sesuai harapan jika orang yang berinteraksi tidak menikmati percakapan atau tidak bereaksi menyenangkan terhadap suasana komunikasi. Menerapkan sikap positif dilakukan dokter dengan memberikan dorongan pada pasien untuk selalu berfikir positif dan membangun sifat optimis untuk proses kesembuhannya. Pasien klinik Kecantikan Venice Tebet memberikan respon yang positif terkait pola komunikasi dokter dalam memberikan kenyamanan pada pasien. Sikap positif yang diberikan dokter antara lain, dokter memberikan perhatian penuh pada pasien, dokter dapat mengerti keluhan pasiennya, dokter mengucapkan salam memperkenalkan diri pada pasien lebih dulu merupakan sikap positif dalam membangun kepercayaan pasien. Dorongan positif yang diberikan dokter dapat memberikan motivasi pada pasien untuk berusaha menjaga larangan-larangan apa saja yang tidak boleh dilakukan pasien. (e) *Equality* (Kesetaraan). Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila terdapat

konsep kesetaraan. Konsep kesetaraan berarti pengakuan bahwa kedua pihak antara komunikator dan komunikan sama-sama bernilai, dan berharga serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak mengharuskan kedua pihak menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain, kesetaraan berarti antara kedua pihak saling menerima. Dari lima teori diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien di klinik Kecantikan Venice Tebet dapat dikatakan efektif dalam membangun hubungan interpersonal dan kepercayaan pasien dokter klinik Kecantikan Venice Tebet menggunakan lima teori tersebut.

(2) Kepercayaan Pasien terhadap Dokter Setelah Adanya Komunikasi Interpersonal

Kepercayaan merupakan suatu sikap yang berhubungan dengan psikologis. Pada bab II telah dijelaskan bahwa kepercayaan adalah dasar memelihara hubungan jangka panjang. Dalam hal ini berlaku juga terhadap hubungan dokter dan pasien. Jika pasien memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap dokter, akan timbul loyalitas yang membentuk hubungan jangka panjang antara keduanya.

Pengalaman negatif ini dapat membuat pasien lebih skeptis dan waspada terhadap dokter baru. Trauma masa lalu dapat menyebabkan pasien sulit membangun kepercayaan untuk melindungi diri dari kemungkinan pengalaman buruk lainnya. Dokter perlu menyadari dan mengakui pengalaman ini dengan penuh empati dan berusaha untuk membangun kembali kepercayaan secara perlahan melalui komunikasi yang jujur dan terbuka. Demikian juga dengan kondisi kecemasan dan depresi pasien dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap dokter dan perawatan yang ditawarkan. Pasien mungkin merasa putus asa, takut, atau tidak yakin bahwa perawatan yang diberikan akan efektif. Dalam situasi ini, dokter harus menunjukkan empati, memberikan dukungan emosional, dan memastikan bahwa komunikasi dilakukan dengan cara yang menenangkan dan meyakinkan.

Komunikasi interpersonal dalam membangun kepercayaan sangat penting karena dokter harus memulai interaksi dengan pendekatan yang ramah, terbuka, dan empatik untuk mengatasi ketidakpastian ini. Pendekatan yang humanis dan *non-judgmental* dapat membantu membuka jalur komunikasi yang lebih baik dan memungkinkan dokter untuk memahami kekhawatiran dan kebutuhan pasien secara lebih mendalam.

(3) Analisis Penerapan Komunikasi Taraupetik Dokter terhadap Pasien di Klinik Kecantikan Venice – Tebet

Komunikasi interpersonal yang efektif membantu mengurangi risiko kesalahpahaman antara dokter dan pasien di klinik Kecantikan Venice – Tebet yang bisa berdampak negatif pada hasil perawatan. Komunikasi Interpersonal yang jelas dan meyakinkan membantu pasien memahami pentingnya mengikuti anjuran pengobatan atau tindakan dan memotivasi pasien untuk patuh.

Dengan komunikasi interpersonal yang baik juga, dokter dapat menjelaskan manfaat dan risiko dari setiap pilihan pengobatan, membantu pasien membuat keputusan yang lebih baik dan mematuhi pengobatan yang direkomendasikan. Dan Komunikasi interpersonal memungkinkan dokter untuk lebih memahami kebutuhan dan kekhawatiran pasien secara individu, yang dapat membantu dalam merancang rencana perawatan yang lebih tepat dan personal. Komunikasi terapeutik dokter juga merupakan komunikasi interpersonal dokter kepada pasien di klinik kecantikan. pasien sebagai individu yang saling membutuhkan dan bukan sebagai sumber pendapatan adalah kunci dalam menjaga integritas profesional dokter dan etika medis. Dokter di klinik Kecantikan Venice – Tebet juga memberikan perhatian penuh terhadap pasien, mendengarkan dengan seksama dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk berbicara tentang keluhannya. Setelah mendengarkan keluhan pasien, Dokter Klinik Venice juga memberikan edukasi disertai dengan informasi yang relevan sesuai dengan kondisi kulit atau prosedur yang akan dilakukan. Hal ini membantu pasien untuk lebih memahami keadaannya dan membuat keputusan yang terinformasi. Dokter di klinik Kecantikan Venice Tebet juga perlu menghormati Keputusan pasien terkait perawatan kecantikan, bahkan jika dokter memiliki rekomendasi yang berbeda. Memberikan pilihan dan juga memberikan informasi tentang resiko serta manfaatnya dapat membantu pasien membuat Keputusan yang sesuai dengan keinginan pasien.

Dokter menggunakan kombinasi komunikasi verbal dan non-verbal untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan memastikan pasien merasa dipahami, Karena penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh pasien menjadi kunci penting. Untuk mengetahui efektifitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien di klinik Kecantikan Klinik Venice Tebet. Dari hasil penelitian di atas, peneliti telah memadukan hasil penelitian dengan rumusan masalah, yang mana dokter di klinik Kecantikan Venice – Tebet telah menerapkan pola komunikasi interpersonal kepada pasien sehingga berhasil membangun kepercayaan.

Dalam hal ini karakteristik komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam proses pendekatan terhadap pasien yaitu *Openness* (Keterbukaan), *Empathy* (Empati), *Supportiveness* (Dukungan), *Positiveness* (Sikap Positif), *Equality* (Kesetaraan). DeVito (2011:33). Hubungan antara dokter dan pasien merupakan hubungan yang tidak hanya berlangsung sekali sehingga pasien memiliki kepercayaan terhadap seorang dokter. Agar hubungan ini berhasil harus ada keterbukaan antara keduanya. Keterbukaan berarti dalam proses komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien tidak ada yang disembunyikan, dokter secara jelas dan terperinci akan memaparkan kondisi pasien tersebut, namun seperti dalam penerapannya bahwa memaparkan kondisi pasien juga harus memikirkan mental dan psikologi pasien. Selain itu yang menjadi kendala dalam prinsip keterbukaan adalah, pasien yang tidak menyampaikan kondisinya sesuai fakta, artinya terdapat hal yang ditutupi oleh pasien tersebut, (Uchayana Efendi, 2007:10).

Selanjutnya perasaan simpati adalah merasakan perasaan orang lain, atau merasa ikut bersedih. Sedangkan empati merupakan merasakan sesuatu seperti yang orang lain rasakan, merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka. Sebagai pelayanan kesehatan, seorang dokter dituntut untuk memiliki rasa empati terhadap pasien. Pelayanan klinik yang prima akan dirasakan oleh pasien ketika secara jelas dokter menunjukkan rasa empatinya terhadap pasien. Rasa empati ditunjukkan dokter klinik Kecantikan Venice Tebet dengan cara menghargai pendapat pasiennya, mendengarkan lebih dulu dari sudut pandang pasien, kemudian menanggapi dengan baik. Dokter juga berbagi perasaan dan pengalaman dengan pasien. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak akan berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

Dalam dukungan sosial yang dokter berikan terdapat rasa tanggung jawab yang tinggi didalamnya, yang mendorong untuk memberikan kenyamanan atas dasar keinginan untuk menyehatkan dan memberikan penguatan pada pasien tersebut. Memberikan dukungan atas kesembuhan pasien merupakan bagian dari tugas seorang dokter.

Menurut pasien yang berkunjung ke klinik Kecantikan Venice Tebet, dokter yang bersikap ramah, dokter yang mendengarkan keluhan pasien dengan baik, dokter yang memberikan saran terhadap pasien merupakan bentuk dukungan dokter dalam memberikan kenyamanan terhadap pasien, sehingga pasien tidak akan berpikir dua kali untuk kembali ke Klinik Venice apabila mengalami masalah. Selain itu sikap positif juga dibutuhkan dalam membangun kepercayaan pasien sikap positif mengacu pada dua aspek dalam komunikasi interpersonal.

Pertama, komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Karena komunikasi tidak akan berjalan sesuai harapan jika orang yang berinteraksi tidak menikmati percakapan atau tidak bereaksi menyenangkan terhadap suasana komunikasi, Pearson dan Raeke (2000:22). Menerapkan sikap positif dilakukan dokter dengan memberikan dorongan pada pasien untuk selalu berfikir positif dan membangun sifat optimis untuk proses kesembuhannya. Sikap positif yang terbangun pada diri pasien akan membantu pasien untuk terbuka secara jujur dengan keluhannya.

Kepercayaan pasien pun akan terbangun manakala seorang dokter dapat meyakinkan pasien untuk melakukan tindakan dalam dunia kecantikan atau *aesthetic*. Pasien klinik Kecantikan Venice Tebet memberikan respon yang positif terkait pola komunikasi dokter dalam memberikan kenyamanan pada pasien. Sikap positif yang diberikan dokter antara lain, dokter memberikan perhatian penuh pada pasien, dokter dapat mengerti keluhan pasiennya, dokter mengucapkan salam memperkenalkan diri pada pasien lebih dulu merupakan sikap positif dalam membangun kepercayaan pasien.

Dorongan positif yang diberikan dokter dapat memberikan motivasi pada pasien untuk berusaha menjaga larangan-larangan apa saja yang tidak boleh dilakukan pasien. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila terdapat

konsep kesetaraan, konsep kesetaraan berarti pengakuan bahwa kedua pihak antara komunikator dan komunikan sama-sama bernilai, dan berharga serta masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak mengharuskan kedua pihak menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain, kesetaraan berarti antara kedua pihak saling menerima.

Pada proses komunikasi dokter dan pasien di klinik Kecantikan Venice Tebet dokter berusaha membangun kesetaraan dengan pasien saat berinteraksi. Dalam artian dokter menerima pasien dengan baik begitu juga sebaliknya, pasien berkomunikasi dengan dokter tanpa merasa kecil hati atau minder. Dari lima indikator komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien di klinik Kecantikan Venice Tebet dapat dikatakan efektif.

Selain itu juga ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan antara dokter dan pasien mulai dari sikap ramah, perhatian, dan kesabaran, hingga kompetensi, dan sikap profesional dokter. Faktor ini memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang kuat dan saling percaya antara dokter dan pasien. Sikap ramah dari dokter saat berinteraksi dengan pasien dapat membuat pasien merasa lebih nyaman dan diterima. Sikap ramah menciptakan suasana yang positif dan membantu dalam membangun hubungan yang baik sejak awal. Menyambut pasien dengan senyuman, menunjukkan ketertarikan yang tulus pada kondisi mereka, dan berbicara dengan nada yang sopan dan hangat. Ketika dokter memberikan perhatian penuh kepada pasien, hal ini menunjukkan bahwa dokter peduli dengan kesehatan dan kesejahteraan pasien. Ini membantu membangun rasa percaya karena pasien merasa dihargai dan dianggap penting.

Dokter yang mendengarkan dengan seksama keluhan dan kekhawatiran pasien tanpa tergesa-gesa atau gangguan lain menunjukkan perhatian yang tulus. Mendengarkan aktif melibatkan memberikan tanggapan yang relevan dan mempertanyakan lebih lanjut untuk memahami kondisi pasien dengan lebih baik.

Pasien juga seringkali memiliki ketakutan dan kecemasan terkait kondisi kesehatan mereka. Dokter yang sabar dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan pasien dapat membantu meredakan kekhawatiran ini dan membangun kepercayaan. Memberikan penjelasan yang mendetail dan tidak terburu-buru tentang diagnosis, prosedur, dan pilihan pengobatan menunjukkan bahwa dokter bersedia meluangkan waktu untuk memastikan pasien benar-benar memahami kondisi mereka. Kompetensi dan Profesionalisme, Kepercayaan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kompetensi dan keahlian medis dokter. Dokter yang menunjukkan pengetahuan yang mendalam dan keterampilan yang terampil cenderung lebih dipercaya oleh pasien. Mempertahankan sikap profesional dalam semua interaksi, termasuk kerahasiaan medis, ketepatan waktu, dan etika profesional, juga berkontribusi terhadap kepercayaan pasien.

Peneliti juga menganalisa penerapan komunikasi tarapeutik di Klinik Venice sering sekali mengalami tantangan antara dokter dan pasien seperti perbedaan bahasa dan budaya, ketakutan dan kecemasan pasien, keterbatasan waktu, kompleksitas informasi medis, persepsi dan harapan pasien, hambatan

emosional, dan gangguan lingkungan. Mengatasi tantangan ini memerlukan Upaya dari dokter dan staf klinik untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan membangun hubungan yang lebih kuat dan saling percaya dengan pasien.

Keberhasilan komunikasi interpersonal di Klinik Kecantikan Venice Tebet mencakup berbagai pendekatan yang dirancang untuk mengatasi tantangan bahasa, budaya, waktu, dan emosional. Dengan melakukan pelatihan sensitivitas budaya, menunjukkan empati, mengelola waktu dengan efektif, menggunakan bahasa yang sederhana, mengatur harapan pasien secara realistis, menyediakan dukungan emosional, dan menciptakan lingkungan yang nyaman, klinik dapat memastikan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien berlangsung dengan baik. Tujuannya untuk meningkatkan kepercayaan pasien, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Selain itu peneliti juga melihat perlunya optimalisasi terhadap pelayanan yang diberikan karyawan di klinik Kecantikan Venice Tebet, karyawan klinik Kecantikan Venice – Tebet memberikan pelayanan yang ramah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif saat berkomunikasi dan menciptakan Lingkungan yang nyaman, merancang ruang klinik yang bersih,. Selain itu memastikan ruang konsultasi memiliki privasi untuk percakapan yang sensitif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dokter di Klinik Kecantikan Venice – Tebet berlandaskan lima indikator utama: keterbukaan (openness), empati (empathy), dukungan (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Secara umum, komunikasi antara dokter dan pasien berjalan efektif, menciptakan mutual understanding melalui pendekatan dua arah yang melibatkan bahasa dan psikologi. Faktor-faktor seperti keramahan dokter, perhatian penuh, kemampuan mengatasi kecemasan pasien, transparansi informasi, serta kompetensi profesional berkontribusi pada terciptanya rasa nyaman dan kepercayaan pasien. Namun, penerapan indikator empati dinilai belum maksimal, terutama ketika pasien menghadapi kendala finansial terkait biaya treatment yang direkomendasikan.

Dampak dari komunikasi interpersonal yang efektif ini terlihat dari loyalitas pasien yang kembali melakukan treatment lanjutan, membuktikan bahwa kepercayaan pasien terbangun dengan baik. Klinik Venice – Tebet berhasil memanfaatkan model komunikasi ini sebagai keunggulan kompetitif, menjadikannya lebih efektif dibandingkan model komunikasi lainnya dalam konteks layanan kecantikan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi yang lebih inklusif dalam mengatasi kendala finansial pasien, seperti penyediaan opsi pembiayaan atau paket treatment yang lebih terjangkau tanpa mengorbankan kualitas layanan. Selain itu, pelatihan komunikasi berkelanjutan bagi dokter dan staf medis dapat difokuskan pada penguatan empati dan kemampuan negosiasi, khususnya dalam situasi pasien dengan budget terbatas. Penelitian juga dapat diperluas dengan menganalisis persepsi pasien dari berbagai segmen sosial-ekonomi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik tentang kebutuhan komunikasi di industri kecantikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, R. P. (2010). *Analisis faktor kepercayaan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan pada produk Speedy* [Tesis master, Universitas Diponegoro].
- Aw, S. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Graha Ilmu.
- Baym, N. K. (1998). The emergence of on-line community. In S. Jones (Ed.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community* (pp. 138-163). Sage.
- Budayantna, M., & Geinem, L. (2014). *Teori komunikasi antarpribadi*. Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar ilmu komunikasi* (Edisi Revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2007). *Effective public relations* (Edisi ke-9). Kencana.
- DeVito, J. A. (1997). *Komunikasi antarmanusia*. Professional Books.
- DeVito, J. A. (2013). *The interpersonal communication book* (Edisi ke-13). Pearson.
- Effendy, O. U. (2003). *Komunikasi teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2006). *Humas suatu studi komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Endra, B. S., & Febri. (2017). Komunikasi medis: Hubungan dokter-pasien. *Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan Magna Medica*, 1(4), 45-52.
- Fourianalisyawati, E. (2012). Komunikasi relevan dan efektif antara dokter dan pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 12-25.
- Gunawan, I. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Kasus dr. Ayu cermin buruknya pola komunikasi dokter. (2013, 27 November). *Kompas.com*. <https://www.health.kompas.com/read/2013/11/27/1112040>
- Liliwari, A. (2007). *Dasar-dasar komunikasi kesehatan*. Pustaka Pelajar.
- Mulyana, D. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Remaja Rosdakarya.
- Manopo, H. B., Wowor, R., & Katuuk, M. E. (2014). Studi komunikasi interpersonal pasien Rumah Sakit Bethesda Tomohon instalasi rawat jalan poliklinik kandungan/kebidanan. *Acta Diurna*, 1(2), 1-12.
- Potret komunikasi dokter pasien. (2011, 9 April). *Mesty Ariotedjo*. <http://mestyariotedjo.com/potret-komunikasidokter-dan-pasien/>
- Rachmania, P. (2011). *Pola komunikasi dokter terhadap pasien dalam proses penyembuhan di Klinik Makmur Jaya* [Skripsi sarjana, UIN Syarif Hidayatullah].