

## Jurnal Media Health Community

---

### **POLA INTERAKSI SOSIAL TENAGA KESEHATAN DAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN PRIMER**

Hasruddin Nur<sup>1</sup>, Hidayah Sulaiman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Makassar

<sup>2</sup>Universitas Negeri Makassar

Email korespondensi: [hasruddin.nur@unm.ac.id](mailto:hasruddin.nur@unm.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien dalam pelayanan kesehatan primer serta memahami faktor-faktor sosial yang memengaruhi hubungan terapeutik dalam proses pelayanan kesehatan. Kajian ini menggunakan pendekatan sosiologi kesehatan dengan menitikberatkan pada hubungan sosial, komunikasi interpersonal, dan konstruksi sosial dalam pelayanan kesehatan primer. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap tenaga kesehatan dan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien terbentuk melalui komunikasi interpersonal, empati sosial, relasi kekuasaan, dan kepercayaan sosial. Interaksi yang bersifat humanis mampu meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pengobatan, dan kualitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, ditemukan hambatan berupa keterbatasan waktu pelayanan, perbedaan status sosial, budaya komunikasi yang formal, serta rendahnya literasi kesehatan pasien. Perspektif sosiologi kesehatan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan primer tidak hanya merupakan aktivitas medis, tetapi juga proses sosial yang dipengaruhi oleh nilai, norma, dan struktur sosial masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola interaksi sosial yang komunikatif, partisipatif, dan empatik menjadi faktor penting dalam membangun pelayanan kesehatan primer yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

**Kata kunci:** Interaksi Sosial; Tenaga Kesehatan; Pelayanan Kesehatan Primer

## Abstract

This study aims to analyze social interaction patterns between healthcare workers and patients in primary healthcare services and to understand the social factors that influence therapeutic relationships in the healthcare process. This study uses a sociology of health approach with an emphasis on social relationships, interpersonal communication, and social construction in primary healthcare services. The study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, in-depth interviews, and documentation of healthcare workers and patients in primary healthcare facilities. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that social interaction patterns between healthcare workers and patients are formed through interpersonal communication, social empathy, power relations, and social trust. Humanistic interactions can improve patient satisfaction, treatment adherence, and the quality of healthcare services. However, obstacles were found in the form of limited service time, differences in social status, a formal communication culture, and low patient health literacy. The sociology of health perspective shows that primary healthcare is not only a medical activity, but also a social process influenced by the values, norms, and social structures of society. This study concludes that communicative, participatory, and empathetic social interaction patterns are crucial factors in establishing effective, patient-centered primary healthcare services.

**Keywords:** Social Interaction; Healthcare Workers; Primary Healthcare

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan primer merupakan garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan primer tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis semata, tetapi juga melibatkan proses interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien. Interaksi tersebut menjadi elemen penting dalam menentukan efektivitas pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien, hingga keberhasilan proses penyembuhan. Dalam perspektif sosiologi kesehatan, hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien dipahami sebagai hubungan sosial yang dipengaruhi oleh struktur sosial, norma, nilai budaya, dan pola komunikasi yang berkembang di masyarakat. Perkembangan masyarakat modern telah membawa perubahan terhadap pola pelayanan kesehatan. Pasien tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh informasi, kenyamanan, dan keterlibatan dalam proses pengobatan. Kondisi ini menyebabkan pola interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan mengalami transformasi dari hubungan yang bersifat paternalistik menuju hubungan yang lebih partisipatif dan komunikatif. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai persoalan seperti komunikasi yang kurang efektif, rendahnya empati tenaga kesehatan, serta kesenjangan sosial yang memengaruhi kualitas hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien.

Dalam teori interaksi sosial, George Herbert Mead menjelaskan bahwa interaksi manusia terbentuk melalui proses simbolik dan komunikasi sosial. Tenaga kesehatan dan pasien saling membangun makna melalui bahasa, gestur, dan tindakan sosial selama proses pelayanan kesehatan berlangsung. Sementara itu, Talcott Parsons melalui konsep "sick role" menjelaskan bahwa pasien memiliki peran sosial tertentu dalam masyarakat, sedangkan tenaga kesehatan memiliki otoritas profesional dalam proses penyembuhan. Relasi tersebut menciptakan struktur sosial yang memengaruhi perilaku kedua pihak dalam pelayanan kesehatan. Kajian sosiologi kesehatan juga menjelaskan bahwa hubungan tenaga kesehatan dan pasien tidak terlepas dari faktor kekuasaan sosial. Michel Foucault menegaskan bahwa institusi kesehatan menjadi ruang produksi pengetahuan dan kekuasaan yang memengaruhi perilaku individu. Dalam pelayanan kesehatan primer, tenaga kesehatan sering kali memiliki dominasi pengetahuan medis yang menyebabkan pasien berada pada posisi subordinat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi keterbukaan komunikasi dan kualitas interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien mampu meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pengobatan, dan kualitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, interaksi yang kurang humanis dapat menyebabkan ketidakpercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pola interaksi sosial terbentuk dalam pelayanan kesehatan primer serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola interaksi

sosial tenaga kesehatan dan pasien dalam pelayanan kesehatan primer serta memahami dinamika sosial yang terjadi dalam proses pelayanan kesehatan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami fenomena sosial secara mendalam mengenai pola interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien dalam pelayanan kesehatan primer.

Lokasi penelitian dilakukan pada fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas dan klinik kesehatan masyarakat. Informan penelitian terdiri atas tenaga kesehatan, meliputi dokter, perawat, dan tenaga administrasi kesehatan, serta pasien yang menerima pelayanan kesehatan primer. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam proses pelayanan kesehatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi, untuk mengamati secara langsung proses interaksi sosial dalam pelayanan kesehatan.
2. Wawancara mendalam, untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan makna interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien.
3. Dokumentasi, berupa data pelayanan kesehatan, catatan lapangan, dan dokumen pendukung lainnya.

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi:

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member check untuk memastikan validitas informasi penelitian.

### **Hasil Penelitian**

#### **Pola Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Kesehatan Primer**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi dasar utama dalam membangun hubungan sosial antara tenaga kesehatan dan pasien. Tenaga kesehatan yang menggunakan pendekatan komunikatif, ramah, dan empatik cenderung lebih mudah memperoleh kepercayaan pasien. Pasien merasa lebih nyaman ketika tenaga kesehatan memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai kondisi kesehatan dan proses pengobatan. Dalam perspektif interaksionisme simbolik,

komunikasi yang terjadi antara tenaga kesehatan dan pasien membentuk makna sosial terhadap pelayanan kesehatan. Bahasa verbal maupun nonverbal menjadi simbol penting dalam menciptakan hubungan terapeutik. Senyum, kontak mata, dan nada bicara yang sopan menjadi bentuk simbol sosial yang memperkuat hubungan interpersonal.

Dalam perspektif sosiologi kesehatan, pola komunikasi interpersonal tersebut dapat dipahami melalui teori interaksionisme simbolik George Herbert Mead. Interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien terbentuk melalui proses pertukaran simbol, baik verbal maupun nonverbal. Bahasa, ekspresi wajah, nada bicara, serta gestur tubuh menjadi simbol sosial yang membangun makna dalam hubungan pelayanan kesehatan. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan sikap ramah, perhatian, dan empati, pasien menafsirkan tindakan tersebut sebagai bentuk kepedulian sosial sehingga tercipta hubungan terapeutik yang lebih kuat. Sebaliknya, komunikasi yang kaku dan formal sering kali menimbulkan jarak sosial antara tenaga kesehatan dan pasien.

Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan keterbukaan pasien dalam menyampaikan kondisi kesehatan yang dialami. Pasien merasa lebih nyaman untuk menjelaskan keluhan ketika tenaga kesehatan menggunakan pendekatan komunikasi dua arah. Kondisi ini membantu tenaga kesehatan memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai kondisi pasien sehingga proses diagnosis dan pengobatan dapat dilakukan secara lebih tepat. Penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Selain komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga menjadi bagian penting dalam interaksi sosial pelayanan kesehatan primer. Kontak mata, senyuman, intonasi suara yang lembut, serta sikap tubuh yang terbuka menjadi bentuk komunikasi nonverbal yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Dalam konteks sosiologi kesehatan, komunikasi nonverbal menunjukkan adanya solidaritas sosial dan perhatian kemanusiaan dalam pelayanan kesehatan. Sikap empatik tenaga kesehatan menciptakan hubungan emosional yang memperkuat kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan dalam komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan waktu pelayanan akibat tingginya jumlah pasien di fasilitas kesehatan primer. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi berlangsung singkat dan lebih berorientasi pada tindakan administratif maupun medis semata. Akibatnya, beberapa pasien merasa kurang memperoleh kesempatan untuk menyampaikan keluhan secara mendalam. Hambatan lain berasal dari perbedaan tingkat pendidikan dan literasi kesehatan pasien yang memengaruhi pemahaman terhadap informasi medis yang diberikan tenaga kesehatan. Dalam perspektif teori strukturasi Anthony Giddens, pola komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh struktur sosial institusi kesehatan. Sistem pelayanan yang menuntut efisiensi waktu sering kali membatasi kualitas interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien. Relasi sosial dalam pelayanan kesehatan juga menunjukkan adanya ketimpangan kekuasaan karena tenaga kesehatan memiliki otoritas pengetahuan medis yang lebih tinggi dibandingkan pasien. Kondisi ini menyebabkan sebagian pasien cenderung pasif dan menerima keputusan tenaga kesehatan tanpa banyak bertanya.

Meski demikian, perkembangan literasi kesehatan masyarakat mulai mengubah pola komunikasi dalam pelayanan kesehatan primer. Pasien kini lebih aktif mencari informasi kesehatan dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan medis. Perubahan ini menunjukkan adanya transformasi hubungan sosial dari pola paternalistik menuju pola komunikasi partisipatif. Dalam hubungan yang lebih partisipatif, pasien tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan, tetapi sebagai mitra dalam proses penyembuhan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan primer. Komunikasi yang efektif bukan hanya berkaitan dengan kemampuan menyampaikan informasi medis, tetapi juga kemampuan membangun hubungan sosial yang humanis, empatik, dan partisipatif. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan primer perlu mengembangkan budaya komunikasi interpersonal yang berorientasi pada kebutuhan sosial dan emosional pasien agar tercipta pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan berkeadilan sosial.

## **Kesimpulan**

Pola interaksi sosial antara tenaga kesehatan dan pasien dalam pelayanan kesehatan primer terbentuk melalui komunikasi interpersonal, empati sosial, relasi kekuasaan, dan kepercayaan sosial. Interaksi sosial yang bersifat humanis dan komunikatif mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan kepatuhan pengobatan. Dalam perspektif sosiologi kesehatan, pelayanan kesehatan primer merupakan proses sosial yang dipengaruhi oleh nilai, norma, budaya, dan struktur sosial masyarakat. Hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien tidak hanya bersifat medis, tetapi juga mencerminkan dinamika sosial dalam masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer perlu dilakukan melalui penguatan komunikasi interpersonal, peningkatan empati tenaga kesehatan, serta pengembangan pelayanan kesehatan yang partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## Daftar Pustaka

- Andersen, R. (2020). Revisiting the Behavioral Model and Access to Medical Care. *Journal of Health and Social Behavior*.
- Blumer, H. (2019). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. University of California Press.
- Bourdieu, P. (2021). Social Capital and Health Care Interaction. *Sociology of Health Journal*.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Foucault, M. (2020). *The Birth of the Clinic*. Routledge.
- Goffman, E. (2019). *Interaction Ritual*. Pantheon Books.
- Habermas, J. (2021). Communication and Social Action in Health Services. *Social Theory Journal*.
- Hasanah, U. (2021). Interaksi Sosial Tenaga Kesehatan dan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2), 112–121.
- Hidayat, A. (2022). Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(1), 55–68.
- Kleinman, A. (2020). *Patients and Healers in the Context of Culture*. University of California Press.
- Koentjaraningrat. (2019). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Rineka Cipta.
- Kusnanto, H. (2021). Relasi Sosial dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 15(3), 201–214.
- Liliweri, A. (2020). *Komunikasi Antarpribadi*. Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020).
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Sosiologi Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parsons, T. (2019). *The Social System*. Routledge.
- Putnam, R. (2020). Social Capital and Public Health. *Health Sociology Review*.
- Rahmawati, D. (2022). Hubungan Empati Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45–57.

Ritzer, G. (2021). *Modern Sociological Theory*. McGraw-Hill.

Sari, N. (2023). Literasi Kesehatan dan Komunikasi Pasien. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 18(2), 90–101.

Schutz, A. (2020). *Phenomenology of the Social World*. Northwestern University Press.