

KOMUNIKASI EFEKTIF

DALAM PELAYANAN RADIOLOGI

Santa Mareta, A.Md.Rad., SKM., M.Kes.



Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Radiologi

Santa Mareta, A.Md.Rad., SKM., M.Kes.

PT CIPTA DIGITAL EDUKASI

Anggota IKAPI: No. 666/DKI/2026



Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Radiologi

Penulis	: Santa Mareta, A.Md.Rad., SKM., M.Kes.
ISBN	: 978-634-7808-03-5 (PDF)
Penyunting Naskah	: Herni Harpin Syafriani, S.S.
Tata Letak	: Herni Harpin Syafriani, S.S.
Desain Sampul	: Novikean Keysah Sanisri

Penerbit

PT Cipta Digital Edukasi

Jl. Wijaya Ii/Wijaya Grand Centre Blok G-15, Desa/Kelurahan Pulo, Kec. Kebayoran Baru, Kota Adm. Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta, Kode Pos: 1216

E-Mail : penerbitcde@gmail.com

Website : cideka.com

© Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan pengumuman.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit. Ketentuan Pidana Sanksi Pelanggaran Pasal 2 UU Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta.

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (Tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyerahkan, menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku referensi berjudul *Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Radiologi* dapat hadir di tangan pembaca. Kehadiran buku ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pentingnya komunikasi yang baik dalam proses pelayanan radiologi, baik antara petugas layanan kesehatan maupun dengan masyarakat yang menerima layanan.

Dalam praktik pelayanan radiologi, komunikasi yang tepat, jelas, dan menenangkan menjadi bagian penting untuk menciptakan rasa nyaman, aman, serta memperlancar setiap tahapan layanan. Buku ini disusun dengan bahasa yang mudah dipahami agar dapat diakses oleh berbagai kalangan tanpa kesulitan, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik dalam kehidupan sehari-hari. Buku ini dipasarkan untuk masyarakat umum sebagai upaya memperluas pemahaman tentang peran komunikasi dalam pelayanan radiologi.

Jakarta, Juni 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
Bab 1: Pendahuluan: Mengapa Komunikasi Efektif Vital Di Radiologi	1
1.1 Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Radiologi.....	1
1.2 Karakteristik Unik Pelayanan Radiologi: Teknologi Tinggi, Waktu Tunggu, dan Paparan Radiasi	5
1.3 Tujuan Buku dan Ruang Lingkup Pembahasan.....	8
Bab 2: Dasar-Dasar Komunikasi Terapeutik Untuk Petugas Radiologi	12
2.1 Prinsip Komunikasi Verbal dan Nonverbal di Ruang Pemeriksaan	12
2.2 Membangun Rasa Percaya pada Pasien yang Cemas	18
2.3 Teknik Mendengarkan Aktif dan Empati dalam Waktu Terbatas ..	23
Bab 3: Komunikasi Sebelum, Saat, dan Setelah Pemeriksaan	28
3.1 Penjelasan Persiapan Pasien: Puasa, Kontras, dan Lainnya tanpa Menimbulkan Kebingungan	28
3.2 Instruksi Posisi Tubuh dan Tahan Napas yang Jelas dan Santun ..	33
3.3 Edukasi Pasca Tindakan: Efek Samping Kontras dan Tindak Lanjut Hasil.....	38
Bab 4: Mengelola Pasien dengan Kecemasan Tinggi Atau Fobia	44
4.1 Mengenali Fobia Ruang Tertutup pada Pemeriksaan MRI dan Kecemasan terhadap Radiasi	44
4.2 Strategi Distraksi, Kalibrasi Suara, dan Pendampingan Keluarga.	49
4.3 Kapan Harus Menjadwalkan Ulang atau Menggunakan Pendekatan Farmakologis	55
Bab 5: Komunikasi Interprofesional dalam Tim Radiologi	61

5.1 Koordinasi antara Radiografer, Perawat, Radiolog, dan Administrasi	61
5.2 SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) di Unit Radiologi	67
5.3 Menangani Konflik Peran dan Pesan yang Tidak Jelas dalam Situasi Prioritas Pasien Darurat	73
Bab 6: Informed Consent: Menjelaskan Risiko dan Manfaat Dengan Jelas	79
6.1 Elemen Penting dalam Persetujuan Tindakan Radiologi Invasif: Biopsi, Kontras, dan Sedasi.....	79
6.2 Cara Menyederhanakan Risiko tanpa Mengurangi Akurasi Medis.....	84
6.3 Mendokumentasikan Penolakan Pasien dengan Komunikasi yang Beradab.....	90
Bab 7: Komunikasi Pada Pasien Pediatrik dan Neonatus	95
7.1 Menyesuaikan Bahasa dengan Usia Perkembangan Anak	95
7.2 Peran Orang Tua sebagai Mitra Komunikasi dan Teknik Tell-Show-Do.....	101
7.3 Menangani Tangisan, Gerakan, dan Ketakutan dengan Pendekatan Bermain	106
Bab 8: Radiologi Di Gawat Darurat: Kecepatan Vs Kejelasan	112
8.1 Protokol Komunikasi Singkat namun Akurat di IGD untuk Kasus Trauma, Stroke, dan Perdarahan.....	112
8.2 Melaporkan Temuan Kritis ke Dokter Rujukan tanpa Hambatan Birokrasi	118
8.3 Menjaga Ketenangan Diri saat Memberi Instruksi di Tengah Situasi Kacau	123
Bab 9. Komunikasi Efektif Radiografer kepada Pasien.....	128
9.1 Respect: Membangun Kesan Pertama yang Baik melalui Penerimaan SP (Senyum, Sapa, dan Salam).....	128
9.2 Empathy: Mengenali dan Merespons Keluhan Pasien seperti Sakit Kaki, Pusing, Nyeri Perut, dan Kondisi Lainnya	131

9.3 Audible: Menyampaikan Instruksi Pemeriksaan Abdomen dan Thorax dengan Bahasa yang Mudah Dimengerti Pasien	135
9.4 Clarity: Menciptakan Rasa Nyaman dan Percaya Pasien melalui Instruksi Ganti Baju dan Teknik Memegang Pasien yang Tepat.....	139
9.5 Humble: Menyampaikan Informasi Pengambilan Hasil Rontgen dengan Sikap Ramah, Lemah Lembut, dan Rendah Hati	142
Bab 10: Komunikasi Lintas Budaya dan Bahasa Di Pelayanan Radiologi	146
10.1 Mengatasi Hambatan Bahasa dengan Penerjemah, Gambar, atau Alat Bantu Digital.....	146
10.2 Sensitivitas terhadap Keyakinan Budaya tentang Radiasi, Aurat, dan Sentuhan	151
10.3 Studi Kasus: Pasien dengan Gangguan Pendengaran atau Disabilitas Intelektual	157
Bab 11: Teknologi Komunikasi Digital dalam Radiologi Modern	163
11.1 Penggunaan PACS, Teks Otomatis, dan Aplikasi Pesan Instan yang Aman.....	163
11.2 Telekomunikasi untuk Rujukan Jarak Jauh dalam Teleradiologi: Etika dan Kejelasan	169
11.3 Chatbot atau Portal Pasien untuk Menjawab Pertanyaan Umum tentang Jadwal dan Persiapan	174
Bab 12: Evaluasi dan Peningkatan Mutu Komunikasi Di Instalasi Radiologi	180
12.1 Instrumen Pengukuran: Survei Kepuasan Pasien, Audit Rekam Medis, dan Laporan Insiden	180
12.2 Simulasi Pelatihan Komunikasi untuk Petugas Radiologi.....	185
12.3 Membangun Budaya Safety Voice: Mendorong Staf Melaporkan Kejadian Nyaris Celaka akibat Miskomunikasi	191
Daftar Pustaka.....	197
Profil Penulis.....	207



Buku referensi Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Radiologi membahas pentingnya cara berkomunikasi yang jelas, ramah, dan tepat dalam layanan radiologi agar setiap proses pemeriksaan berjalan lebih nyaman dan mudah dipahami oleh masyarakat. Di dalamnya dijelaskan bagaimana interaksi antara petugas dan pengguna layanan dapat membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa percaya, serta memperlancar proses pemeriksaan medis.

Dengan bahasa yang sederhana dan contoh situasi sehari-hari, buku ini dapat dibaca oleh siapa saja yang ingin memahami dunia pelayanan radiologi dari sisi komunikasi. Buku ini juga tersedia untuk masyarakat umum yang ingin lebih mengenal bagaimana pelayanan kesehatan bekerja secara lebih dekat dan humanis.

