

KOMUNIKASI KESEHATAN DOKTER GIGI DALAM MENINGKATKAN KESEHATAN GIGI PASIEN DI KLINIK AHMAD AFFANDI DENTAL CARE

Fadhlan Luthfi Chatib Lubis¹, Febry Ichwan Butsi²

¹Alumni Prodi Ilmu Komunikasi FISIP UISU

²Dosen Tetap Prodi Ilmu Komunikasi FISIP UISU

email: fadhlanlbs@fisip.uisu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara rinci proses komunikasi kesehatan di klinik Ahmad Affandi Dental Care di Jalan Gaperta No. 28 Medan. dalam meningkatkan kesadaran kesehatan gigi. Seorang dokter memiliki pedoman untuk melindungi kesehatan pasien. Bukan hanya dokter aja yang menjaga kesehatan pasien, dalam menjaga kesehatan itu berdasarkan dari diri sendiri, karena tidak ada tubuh yang benar-benar sehat dalam melaksanakan aktifitas dan pasti akan timbul penyakit yang tidak kita sadari selama beraktifitas. Untuk itu adanya komunikasi kesehatan dari seorang dokter kepada pasien dalam meyakinkan pasien untuk menjaga kesehatannya. Mengetahui komunikasi kesehatan dokter gigi dalam meningkatkan kesehatan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian adalah jenis kualitatif. Penelitian ini dilakukan di klinik Ahmad Affandi Dental Care di Jalan Gaperta No. 28 Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi. hasil penelitian yang berjudul “Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi Dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan” Menunjukkan bahwa dokter melakukan komunikasi dengan pasien. Hal ini tentu sangat baik dan mudah dimengerti oleh pasien, komunikasi yang dilakukan oleh dokter kepada pasien dengan intens melalui tatap muka dengan pasien langsung dan juga di aplikasikan oleh perawat dengan baik kepada pasien. Dimana dijelaskan bahwa komunikasi Terapeutik merupakan komunikasi yang efektif yang digunakan oleh dokter dalam menyampaikan informasi kepada pasien.

Kata Kunci : Komunikasi Kesehatan, Dokter Gigi, Kesehatan Gigi

I. PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan lainnya, dan sangat membutuhkan sarana pelayanan kesehatan khusus. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan sarana pelayanan primer. Pelayanan prima perlu diwujudkan dalam pelayanan kesehatan.

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena peranan dan kedudukan puskesmas di Indonesia amat unik, sebagai sarana pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan (Napirah, Muh. Ryman, Rahman, Abd. Tony, Agustina: 2016).

Kesehatan mulut merupakan bagian fundamental kesehatan umum dan kesejahteraan hidup. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian terpenting dari integral pembangunan kesehatan yang semakin muncul di permukaan. Kesadaran tentang fungsi gigi dan mulut, serta transisi epidemiologi telah mendorong pemunculan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pemanfaatan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat penting untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut. Pemeriksaan kesehatan gigi juga dapat menjaga kesehatan mulut, karena bukan cuma gigi kita saja yang mengalami kerusakan melainkan berpengaruh pada kesehatan mulut dan menimbulkan beberapa penyakit yang berbahaya dan jika dibiarkan berisiko kematian.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau nonverbal. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses yang memungkinkan seseorang untuk menyampaikan rangsangan atau lambang-lambang verbal untuk mengubah perilaku orang lain. Komunikasi dokter-pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pengetahuan dan pengalaman, baik yang ada pada diri pasien maupun pada diri dokter. Kenyamanan pasien, misalnya minimnya pengetahuan dasar pasien mengenai aspek kesehatan, pengetahuan mengenai penyakit yang diderita, serta ketidaktahuan pasien tentang hak dan kewajibannya dapat berpengaruh dalam mencapai diagnosis yang benar. Keawaman pasien seringkali membuat komunikasi

dokter-pasien terhambat atau menemui jalan buntu.

Komunikasi efektif antara dokter gigi dengan pasien merupakan hal yang sangat penting selama perawatan. Kunci utama dalam komunikasi efektif antara dokter gigi dengan pasien adalah terjadinya persamaan persepsi antara dokter gigi dengan pasien. Hal penting yang harus diperhatikan oleh dokter dalam penyampaian informasi kepada pasien selama perawatan adalah bahwa bahasa yang digunakan oleh dokter gigi harus mudah dipahami dan sesuai dengan harapan pasien. Dengan demikian, pasien akan memiliki persepsi yang sama terhadap informasi tersebut dan dapat menjalankan instruksi dan informasi dari dokter gigi.

Sebuah instruksi dan informasi dari seorang dokter gigi dapat diterima dengan baik jika pasien memberikan perhatian penuh terhadap penyampaian informasi tersebut. Namun seorang dokter gigi juga harus dapat menunjukkan rasa empati, perhatian, dan kepedulian sehingga dengan demikian pasien akan terdorong untuk memperhatikan instruksi dan informasi, memiliki rasa ingin tahu, serta berpartisipasi dalam menjaga kesehatan rongga mulut mereka.

2. METODE

Metodologi penelitian adalah suatu cara atau teknik untuk mendapatkan informasi dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Informasi atau data ini bisa dalam bentuk apa saja, literatur, seperti jurnal, artikel, tesis, buku, koran, dan sebagainya (Mekarisce, Arnild Augina : 2020).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif,

metode ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Sehingga data yang dihasilkan dari penelitian ini adalah berupa hasil wawancara dan observasi, Istilah penelitian kualitatif pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif. Untuk menemukan sesuatu dalam penelitian, penelitian harus mengetahui apa yang sudah menjadi ciri sesuatu itu.

Metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif. Itu perbedaan esensial antara metode deskriptif-kualitatif dengan metode yang lain. Metode deskriptif kualitatif mencari teori, bukan menguji teori. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting). Penulis terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat (Yuliani, Wiwin: 2018).

Tempat penelitian sesuai dengan studi kasus yang dipilih yaitu berada di Klinik di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan. Waktu yang akan digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini akan terhitung sejak dikelurkannya surat ijin penelitian membutuhkan waktu lebih kurang 3 (Tiga) bulan pengumpulan dan pengelolaan data.

Dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan – pernyataan atau kalimat, Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan

peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan (Lexy J. Moleong: 2005) . Informan dalam penelitian ada tiga yaitu :

1. Informan kunci (Dokter) merupakan seseorang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang dibutuhkan peneliti. Informan kunci berperan mengarahkan penelitian untuk mendapatkan informan – informan berikutnya.
2. Informan Utama (Pasien) Adapun yang dimaksud dengan informan utama adalah seseorang yang mengetahui secara teknis dan detail mengenai informasi yang dibutuhkan peneliti. Informan utama biasanya terlibat langsung dalam interaksi social dengan peneliti.
3. Informasi Tambahan (Pakar Peneliti) merupakan informan pelengkap yang memberikan informasi tambahan peneliti baik secara langsung maupun tidak secara langsung dengan interaksi social yang diteliti.

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan peneliti untuk menyempurnakan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data dengan Wawancara, Observasi, Dokumentasi, dan Tinjauan literatur.

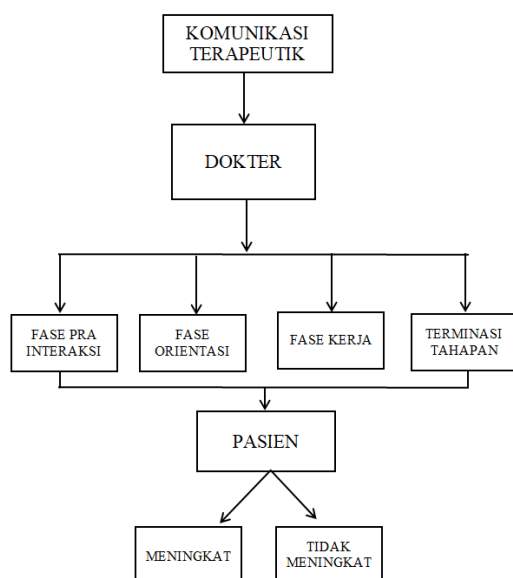
Miles & Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam

menganalisis data penelitian kualitatif (Miles & Huberman: 1992), yaitu:

- (1) reduksi data (*data reduction*)
- (2) paparan data (*data display*)
- (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

3. HASIL PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang berjudul “Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi Dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan” Menunjukkan bahwa dokter melakukan komunikasi dengan pasien. Hal ini tentu sangat baik dan mudah dimengerti oleh pasien, komunikasi yang dilakukan oleh dokter kepada pasien dengan intens melalui tatap muka dengan pasien langsung dan juga di aplikasikan oleh perawat dengan baik kepada pasien. Dimana dijelaskan bahwa komunikasi Terapeutik merupakan komunikasi yang efektif yang digunakan oleh dokter dalam menyampaikan informasi kepada pasien.



Komunikasi kesehatan yang disampaikan oleh dokter kepada pasien dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pendidikan yang dilakukan dengan cara menjelaskan dengan detail bagaimana menjaga kesehatan gigi sesuai keluhan pasien dan menanamkan keyakinan kesehatan yang diharapkan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran kepada pasien betapa pentingnya.

Dengan komunikasi yang disampaikan oleh dokter menggunakan metode komunikasi interapeutik dapat menciptakan komunikasi yang mudah dimengerti oleh pasien, terlebih lagi dokter ketika berkomunikasi dengan pasien menggunakan bahasa yang asik dan enjoy tidak terlalu baku, selayaknya dokter dengan pasien namun dibuat nyaman seperti keluarga yang membuat pasien lebih nyaman menyampaikan keluhan dan menceritakan pengalaman riwayat penyakit giginya, dengan penyampaian komunikasi dengan dokter yang di buat tenang membuat pasien sangat puas dan mudah memahami apa yang dokter sampaikan sehingga sangat mudah dilakukan pengaplikasian untuk dilakukan dirumah.

Dokter dan pasien yang saya teliti dan wawancara mengenai cara berkomunikasi menggunakan terapeutik Dokter merasa menyampaikan pesan dengan komunikasi ini merasa puas dan meningkat.

Greene menyatakan bahwa orang-orang mengorganisasikan dan menyimpan pengetahuan tentang makna sesuatu hal, bagaimana melakukan sesuatu dan menggunakan pengetahuan tersebut ke dalam sebuah tindakan. Greene menyebut dua komponen pengetahuan yakni pengetahuan isi (*content knowledge*) dan

pengetahuan procedural (*procedural knowledge*). Dimana pengetahuan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam proses perkembangan kesehatan seseorang.

Hal ini dikuatkan oleh teori Action Assembly dimana teori ini merupakan salah satu teori komunikasi antar pribadi yang termasuk dalam teori-teori pesan dalam hubungan interpersonal. Teori yang di publikasikan oleh John Greene pada tahun 1984 ini menjelaskan dari mana asal pemikiran kita dan bagaimana kita mengartikan pemikiran tersebut kedalam komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

Semakin banyak pengetahuan seseorang terhadap kesehatan gigi dan mulut, maka semakin baik pula tingkat kesehatan yang dimiliki seseorang. Dan dari penjelasan di atas bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dokter dan pasien dengan aspek intensitas telah meningkatkan pengetahuan pasien atas kesehatan gigi dan mulut serta pengetahuan seseorang itu berkorelasi terhadap tingkat kesehatan.

Adapun reduksi hasil dalam pembahasan ini sesuai dengan fase komunikasi terapeutik dapat disajikan bahwa hasil yang di peroleh dari penelitian ini meningkatkan kesehatan gigi pasien..

4. KESIMPULAN

Keempat fase yang berdasarkan kerangka berfikir. Yaitu dalam :

Dokter melakukan pengenalan sebelum menyakan keluhan dan memberikan tindakan. Sambutan dengan senyum agar meningkatkan rasa kepercayaan pasien dan memberikan rasa aman, rasa aman juga diberikan pada

pasien dengan cara berkomunikasi dengan baik.

Langkah-langkah khusus untuk berkomunikasi antara dokter dengan pasien tidak ada hanya saja kita perlu melakukan greting terlebih dahulu dengan senyumann, sapa dan salam, lalu akan timbul rasa saling percaya maka edukasi pasien terkait keluhannya dan menjelaskan langkah-langkahnya, pentingnya komunikatif untuk membangun rasa percaya hubungan dengan pasien dengan berkomunikasi dengan baik, untuk memperjelas atau mempertegas keluhan pasien.

Terus menyakinkan pasien dengan cara berkomunikasi yang membuat pasien akan memahami dan merasa aman, setelah dilakukan tindakan juga dokter akan komunikasi dengan pasien terkait larangan apa saja yang tidak boleh dilakukan setelah tindakan.

Pada fase ini pasien-pasien yang berkunjung paada Praktek Drg Ahmad Affandi merasakan senang dan puas berobat disini karena dokternya menyampaikan pesan sangat mudah dimengerti dan dipahami oleh pasien, pembawaan dokternya yang tenang dan asik membuat pasien merasakan kenyamanan untu melakukan tindakan, selalu memberikan komunikasi dengan baik dan tidak baku membuat para pasien merasa puas berobat di praktek gigi ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

Cahyati, Miftakhul, et al. Panduan Dasar dan Strategi Komunikasi Pasien Tuli & Disabilitas Pendengaran pada Kedokteran Gigi Klinis. Universitas Brawijaya Press, 2023.

- Hafiz Lathifah, Bella. Tahapan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Waham Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat (Studi Deskriptif Mengenai Tahapan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Waham Dalam Proses Penyembuhan Di Rumah Sakit Jiwa provinsi Jawa Barat). 2016. PhD Thesis. Universitas Komputer Indonesia.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005, hlm. 330.
- Liestriana, D., Rejeki, S., & Wuryanto, E. (2012). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di Rsud Kajen Kabupaten Pekalongan. *FIKkeS*, 5(1).
- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12.3 (2020): 145-151.
- Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.
- Napirah, Muh. Ryman; Rahman, Abd.; Tony, Agustina (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. Vol 4 (1): 29-39. DOI: 10.14710/jpk.4.1.29-39
- Pahlevi, M. R. (2021). Komunikasi kesehatan dokter gigi terhadap pasien dalam meningkatkan kesadaran kesehatan gigi di poli gigi klinik syifa.
- Saleh, Sirajuddin. "Analisis data kualitatif." (2017).
- Soelarso, H., Soebekti, R. H., & Mufid, A. (2005). Peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan gigi (The role of interpersonal communication integrated with medical dental care). *Dental Journal (Majalah Kedokteran Gigi)*, 38(3), 124-129.
- Suherniati, Antina, and Mouza Khikmatul Afifah. "Komunikasi Efektif dalam Proses Pembelajaran di Era Digital." *Teori Komunikasi dalam Praktik 1* (2021): 98.
- West. Richard, Lynn H. Turner.(2014). *Teori Komunikasi*. Jakarta : SalembaRogers,E.M.TheFieldOfHealthCommunicationToday:AnUp-ToDateReport,Journal of Health Communication.
- Yuliani, Wiwin. "Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling." *Quanta* 2.2 (2018): 83-91.