

Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Komunikasi antara Dokter Gigi dan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi

Factors That Influence Communication between Dentist and Patient in Dental Health Care Service

Novitasari Ratna Astuti¹, Julita Hendrartini², Niken Widyanti Sriyono³

¹School of Dentistry, Faculty of Medicine and Health Science, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Faculty of Dentistry, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

³Faculty of Dentistry, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Corresponding : ovi_umy@yahoo.com

Abstrak

Latarbelakang: Komunikasi dokter gigi dan pasien memainkan peranan penting bahkan menentukan dalam keberhasilan perawatan serta meningkatkan efektifitas pelayanan dan kepuasan pasien. Keberhasilan perawatan kesehatan gigi pada pasien, selain dituntut keahlian teknis profesional seorang dokter gigi juga dituntut kemampuan non teknis berupa keahlian berkomunikasi dalam menghadapi berbagai perilaku pasien, dan dipengaruhi beberapa faktor-faktor lain. **Tujuan:** mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan perawatan kesehatan gigi di Rumah Sakit Bethesda DIY. **Metode:** Jenis penelitian adalah observasional dengan rancangan cross sectional. Subyek penelitian adalah pasien di poliklinik gigi Rumah Sakit Bethesda DIY sebanyak 100 pasien gigi yang diambil dengan *simple random sampling*. Adapun kriteria sampel, pasien berusia 12-55 tahun dan dapat berkomunikasi dengan baik di poli gigi RS Bethesda DIY. Variabel pengaruh yakni frekuensi kunjungan, pendampingan kunjungan, tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia. Variabel terpengaruh yakni komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Alat ukur menggunakan kuesioner dengan skala likert. Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 30 responden. Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan r berkisar antara 0,416-0,698 dan $p < 0,05$, hasil reliabilitas dengan teknik alpha cronbach $r_{tt} = 0,876$ dan $p < 0,05$. Data hasil penelitian dianalisis dengan analisis regresi berganda dengan tingkat kemaknaan 0,05. **Hasil:** menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna antara faktor usia ($r=0,236$ dan $p=0,017$), pendidikan ($r=0,393$ dan $p=0,000$), frekuensi kunjungan pasien ke dokter gigi ($r=0,291$ dan $p=0,004$), pendampingan kunjungan pasien saat masuk ruang praktek dokter gigi ($r=0,259$ dan $p=0,009$) terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Sedangkan jenis kelamin ($r=0,166$ dan $p=0,095$) tidak terdapat pengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. **Kesimpulan:** Faktor usia, frekuensi kunjungan, pendidikan dan pendampingan kunjungan berpengaruh terhadap komunikasi dokter gigi dan pasien sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh. Faktor yang memberikan bobot sumbangan terbesar terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien adalah faktor tingkat pendidikan.

Kata kunci: Komunikasi dokter gigi, pelayanan perawatan kesehatan gigi

Abstract

Background: Communication between dentist and patient plays an important role in the success of dental health treatment, improving the effectiveness of dental health services and patient satisfaction. The success of dental health services to patients, in addition to professional technical expertise required of a dentist and required of non-technical ability, such as communication skills in dealing with patients behavior and is influenced by several

other factors. **Aims:** Determine the factors that influence the communication between dentist and patient in dental health services at Bethesda hospital DIY. **Methods:** This research is an observational study with cross sectional design. The subjects were 100 dental patients taken by simple random sampling at the dental clinic Bethesda hospital DIY. The influence variables are frequency of patient visits, accompanying patient visits when entering the dental clinic room, level of education, gender, age. The variable affected is the communication between the dentist and the patient. The validity and reliability test using questionnaire were conducted on 30 respondents. The measuring tool were questionnaire with Likert scale. The research were using product moment correlation technique with r ranging from 0.416 to 0.698 and $p < 0.05$, the results of reliability with Cronbach alpha technique $r = 0.876$ and $p < 0.05$. Data were analyzed using multiple regression analysis with significance level of 0.05. **Result:** The result showed the existence of significant influence among the factors of age ($r = 0.236$ and $p = 0.017$), level of education ($r = 0.393$ and $p = 0.000$), frequency of patient visits to the dentist ($r = 0.291$ and $p = 0.004$), Accompanying patient visits when entering the dental clinic room ($r = 0.259$ and $p = 0.009$) for communication between dentist and patient. While there is no influence of gender ($r = 0.166$ and $p = 0.095$) on the communication between dentist and patient. **Conclusion:** The age factor, frequency patient visits to the dentist, accompanying patient visits when entering the dental clinic room, level of education, influences the dentist and patient communication while gender has no influence. Factor that give the highest contribution to the communication between dentist and patient is the level of education.

Keywords: *Communication doctor-patient, dental health care service*

Pendahuluan

Komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dan kepuasan pasien. Komunikasi antara dokter gigi dan pasien yang baik dapat membantu pasien untuk berobat gigi dengan baik sehingga selesai tanpa merasakan adanya masalah-masalah pada gigi dan mulutnya, maupun masalah trauma psikologis¹. Hubungan kerjasama antara dokter gigi dan pasien dapat terjadi dengan lancar, apabila pasien sudah mempunyai dasar-dasar kepercayaan kepada dokter giginya. Dasar kepercayaan ini didapatkan dari keterampilan dan ilmu yang dimiliki oleh dokter gigi, sehingga dokter gigi dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kepercayaan ini juga dipengaruhi oleh cara dokter gigi memberikan instruksi dan informasi kepada pasien². Proses komunikasi merupakan suatu proses transmisi stimuli atau rangsangan untuk mengubah perilaku

orang lain dari seorang komunikator³. Seorang dokter gigi yang profesional dituntut mempunyai keahlian teknis dan ahli dalam berkomunikasi dalam menghadapi berbagai perilaku pasien guna keberhasilan perawatan¹. Seorang komunikator untuk mencapai komunikasi yang efektif harus memiliki kepercayaan, daya tarik dan kekuatan⁴. Menurut beberapa penelitian, pasien yang sering berkunjung secara teratur ke dokter gigi akan lebih mudah berkomunikasi daripada yang jarang datang ke dokter gigi⁷. Faktor lain seperti pasien yang didampingi teman atau anggota keluarga saat masuk ke ruang praktek dokter gigi akan dapat membantu memfasilitasi komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien⁸. Serta faktor pendidikan yang baik mempermudah jalannya proses komunikasi karena pasien mampu bertukar pikiran dengan dokternya⁶. Praktek dokter gigi tanpa komunikasi yang baik akan sulit mencapai tujuannya dan keberhasilan *preventive dentistry* hanya dapat dicapai dengan memberikan instruksi dan

edukasi pada pasien dalam hal ini adalah sangat tergantung pada efektifitas komunikasi dua arah². Serta terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi komunikasi dokter gigi dan pasien dalam pelayanan perawatan kesehatan gigi.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling*. Di poliklinik gigi RS Bethesda DIY setiap hari rata-rata terdapat 50. Pengambilan sampel dilakukan secara random harian dengan mengambil 10 responden setiap harinya. Responden tersebut diambil menggunakan angka kelipatan tiga dari nomor pendaftaran pasien di poliklinik gigi Rumah Sakit tersebut hingga didapatkan sampel sebanyak 100 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Variabel pengaruh (frekuensi kunjungan, pendampingan kunjungan, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan usia). Variabel terpengaruh (komunikasi antara dokter gigi dan pasien). Komunikasi terdiri dari lima aspek yaitu kemampuan bahasa, sumber,

pesan, tanggapan balik, empati, kejelasan dalam penyampaian urutan proses perawatan gigi. Komunikasi diukur dengan kuesioner dinyatakan dalam skala Likert. Jawaban dari skala Likert diberi nilai: sangat setuju: 4, setuju: 3, tidak setuju: 2, sangat tidak setuju: 1, dengan skala data interval. Pada penelitian ini aspek-aspek komunikasi antara dokter gigi dan pasien dikategorikan dalam: a.) kemampuan berbahasa: baik dengan skor (25-32), cukup (16-24), kurang (8-15). b.) Sumber: baik dengan skor (3,1-4,0), cukup (2,0-3,0), kurang (1-1,9). c.) Pesan: baik dengan skor (10-12), cukup (6-9), kurang (3-5). d.) Tanggapan balik: baik dengan skor (7-8), cukup (4-6), kurang (2-3) e.) Empati: baik dengan skor (7-8), cukup (4-6), kurang (2-3). f.) Kejelasan dalam penyampaian urutan proses perawatan gigi: baik dengan skor (14-16), cukup (8-12), kurang (4-7). g.) Total komunikasi antara dokter gigi dan pasien: baik dengan skor (61-80), cukup (40-60), kurang (20-39).

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan deskripsi karakteristik subyek penelitian seperti pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Deskripsi karakteristik subyek penelitian

Variabel	Kriteria	Jumlah sampel	Persentase (%)
Usia	Remaja : 12-18 th	17	17 %
	Dewasa muda : 18-45 th	67	67%
	Dewasa : 45-55 th	16	16%
Pendidikan terakhir	SD	1	1 %
	SMP	4	4%
	SMU	29	29%
	PT	66	66%

Frekuensi kunjungan	1-3 kali	51	51%
	4-6 kali	39	39%
	7-9 kali	4	4%
	>9kali	6	6%
Jenis kelamin	Pria	50	50%
	Wanita	50	50%
Pendampingan kunjungan	Tidak didampingi	62	62%
	Didampingi	38	38%

Tabel 2. Deskripsi aspek-aspek komunikasi antara dokter gigi dan pasien

Aspek-aspek komunikasi antara dokter gigi dan pasien	Interval skor	Baik		Cukup		Kurang	
		n	%	n	%	n	%
Kemampuan berbahasa	8-32	44	44	56	56	0	0
Sumber	1-4	43	43	56	56	1	1
Pesan	3-12	62	62	38	38	0	0
Tanggapan balik	2-8	44	44	56	56	0	0
Empati	2-8	47	47	52	52	1	1
Kejelasan dalam penyampaian urutan proses rawat gigi	4-16	25	25	75	75	0	0
Total komunikasi antara dokter gigi dan pasien	20-80	61	61	39	39	0	0

Tabel 3. Hasil analisis korelasi *product moment*

Variabel terpengaruh Variabel pengaruh	Komunikasi antara dokter gigi-pasien	
	Koefisien korelasi (r)	Tingkat kemaknaan (p)
Usia	0,236	0,017*
Pendidikan terakhir	0,393	0,000*
Frekuensi kunjungan	0,291	0,004*
Jenis kelamin	0,166	0,095*
Pendampingan kunjungan	0,259	0,009*

*) bermakna

Tabel 4 . Hasil analisis regresi berganda

Variabel	Komunikasi antara dokter gigi-pasien	
	R Berganda	R ²
Usia	0,614	7,432
Pendidikan terakhir		17,848
Frekuensi kunjungan		6,740
Jenis kelamin		0,475
Pendampingan kunjungan		5,222
Total		37,717

Tabel 5. Tabulasi silang variabel pendidikan terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien

Pendidikan terakhir	Komunikasi antara dokter gigi-pasien						Total	
	Kurang baik		Cukup baik		Baik		N	
	N	%	N	%	n	%		
SD	0	0	1	100	0	0	1	100
SMP	1	25	2	50	1	25	4	100
SMU	1	3,45	23	79,31	5	17,24	29	100
PT	0	0	37	56,06	29	43,94	66	100

1. Karakteristik subyek penelitian

Karakteristik subyek penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Hasil analisis menunjukkan bahwa jumlah subyek penelitian paling banyak berdasarkan usia adalah dewasa muda dengan usia 18-45 tahun (67%), pendidikan terakhir perguruan tinggi (66%), frekuensi kunjungan terbanyak 1-3 kali kunjungan ke dokter gigi (51%), Jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan sama (50%), serta pendampingan kunjungan (pasien yang tidak didampingi) pada saat memasuki poli gigi (62%).

2. Hasil deskripsi aspek-aspek komunikasi dokter gigi dan pasien berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa kemampuan

berbahasa dokter gigi dinilai dapat menyampaikan pesan dengan baik (62%), kejelasan dalam penyampaian proses perawatan gigi juga dinilai cukup baik oleh pasien (75%), dan secara keseluruhan komunikasi dokter gigi dan pasien dapat dikategorikan baik (61%).

3. Faktor frekuensi kunjungan terdapat pengaruh dan bermakna ($p=0,004$ dan $r=0,291$), semakin tinggi frekuensi kunjungan untuk berobat ke dokter gigi maka semakin baik pula komunikasi antara dokter gigi dan pasien

4. Hasil analisis regresi berganda antara variabel pengaruh dan variabel tidak berpengaruh secara bersama-sama mempunyai korelasi sebesar 0,614.

Variabel pengaruh secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna dengan variabel terpengaruh ($p=0,000$)

5. Tabulasi silang variabel pendidikan terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien pada Tabel 5 menunjukkan 43,9% pasien yang berpendidikan terakhir Perguruan Tinggi (PT) dapat berkomunikasi baik dengan dokter gigi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna antara usia dengan komunikasi antara dokter gigi dan pasien, semakin bertambah usia semakin baik komunikasi antara dokter gigi dan pasien ($p=0,017$ dan $r=0,236$). Semakin bertambahnya usia pasien maka akan memperhatikan kebutuhan perawatan giginya serta akan lebih mengontrol emosi dan lebih bijaksana dalam menelaah petunjuk dokter⁵. Terdapat pengaruh positif dan bermakna antara pendidikan dengan komunikasi antara dokter gigi dan pasien ($p=0,000$ dan $r=0,393$), semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin baik pula komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Faktor pendidikan tidak terlepas dari faktor pengetahuan, karena keduanya saling berhubungan positif. Bila pengetahuan baik biasanya dilatarbelakangi dengan pendidikan yang baik pula⁴. Pendidikan yang tinggi tidak menjamin seseorang akan berperilaku baik terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulutnya⁵. Frekuensi penggunaan fasilitas kesehatan gigi sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan beberapa faktor lain karena pendidikan akan mempengaruhi pengetahuan mereka tentang kesehatan gigi dan mulut⁶. Faktor frekuensi kunjungan terdapat pengaruh positif dan bermakna ($p=0,004$ dan

$r=0,291$) semakin tinggi frekuensi kunjungan untuk berobat ke dokter gigi maka semakin baik pula komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Interaksi antara dokter gigi dan pasien berefek terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Pasien yang sering berkunjung secara teratur ke dokter gigi akan lebih mudah berkomunikasi karena mempunyai hubungan lebih baik daripada pasien yang jarang datang ke dokter gigi⁷. Faktor pendampingan kunjungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan bermakna antara pendampingan kunjungan dengan komunikasi antara dokter gigi dan pasien ($p=0,009$ dan $r=0,259$) Pasien yang didampingi teman atau anggota keluarga saat masuk keruang praktek dokter gigi akan dapat membantu memfasilitasi komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien⁸. Pada penelitian ini diketahui bahwa tidak ada pengaruh antara jenis kelamin dengan komunikasi antara dokter gigi dan pasien ($p=0,095$ dan $r=0,166$). Pasien wanita dan pria sama dalam berkomunikasi. Secara umum pasien pria dan wanita tidak banyak perbedaan dalam berkomunikasi⁹. Penelitian secara bersama-sama antara masing-masing variabel pengaruh menunjukkan bahwa terdapat sumbangan efektif sebesar 37,72% terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Sumbangan efektif paling besar berasal dari faktor pendidikan sedangkan paling kecil pengaruhnya adalah jenis kelamin. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor lain (62,28%) di luar variabel penelitian yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Faktor lain yang mungkin berpengaruh adalah masih adanya hambatan dalam proses komunikasi antara dokter gigi dan pasien¹⁰.

Kesimpulan

Faktor usia, frekuensi kunjungan, pendidikan dan pendampingan kunjungan berpengaruh terhadap komunikasi dokter gigi dan pasien sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Faktor yang memberikan bobot sumbangan terbesar terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien adalah faktor pendidikan.

Saran

Dokter gigi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebaiknya membangun komunikasi yang baik dengan pasien, dengan menyesuaikan usia dan tingkat pendidikan pasien. Bagi pasien disarankan agar didampingi teman atau anggota keluarga saat masuk ruang praktek dokter gigi agar dapat membantu proses komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien.

Daftar Pustaka

- Gondhoyowono, T., Suroto, R.I., Heriandi, Y.Y., Badri, N., Tumbelaka, D., 1994. Komunikasi Dokter Gigi dengan Pasien, *Kumpulan Makalah KPP IKG X FKG Usakti*: 638-643.
- Santosa, L.M., 1998, Komunikasi Interpersonal antara Dokter gigi dan Pasien di Ruang Praktek. *Majalah Kedokteran Gigi (Dent. J.), FKG Unair*, 31(4): 137-140.
- Effendy, O.U., *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. cetakan kedelapan, PT Remaja Rodaskarya, Bandung, 1994
- Cangara, H., *Pengantar Ilmu Komunikasi*. cetakan kedua. Radja Grafindo Persada Jakarta, 2000
- Cohen, L.A., dan Bryant, P.S., *Social Science and Dentistry; A critical Bibliography*, Quintessence Publishing Company Ltd: London, 1984
- Dunning, J.M., *Dental Care for Everyone*, 3rd edition, The President and Fellows of Harvard College, USA, hal : 45-51, 1980
- Silberman, S.L., dan Tyron, A.F., *Community Dentistry, A Problem-Oriented Approach, Postgraduate Dental Handbook Series*. volume 8, Publishing Company: Massachusetts, 1980
- Schilling, L.M., 2002, Bring a Relative or Friend to Visit Your Doctor, (Online), (http://www.drbobmartin.com/2002k_08_16news04.html-33k.)
- Roter, D.L., dan Hall, J.A., 2001, How Physician Gender Shapes The Communication and Evaluation of Medical Care, (Online), (<http://www.mayo.edu/proceedings/2001/jul/7607e2.pdf>)
- Ewles, L., dan Simnett, I., *Promosi Kesehatan Petunjuk Praktis* (terj.), edisi kedua. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta, 1994