

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER DAN PASIEN GIGI  
DAN MULUT DALAM TINDAKAN *PRE* DAN *POST* OPERASI GIGI  
DAN MULUT DI RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

***INTERPERSONAL COMMUNICATION OF DENTIST AND PATIENTS  
IN PRE AND POST OPERATION OF TEETH AND MOUTH AT RSUD  
DR. SOETOMO SURABAYA***

**Edelweis Putri Prima**

Program Studi Ilmu Komunikasi Stikosa – AWS

Email : [edelweisputriprima@gmail.com](mailto:edelweisputriprima@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The research entitled “Interpersonal Communication Between Doctor and Dental and Oral Patients during Pre-and Post-Treatment of Dental and Oral Surgery at RSUD Dr Soetomo Surabaya”. Aims at finding out the process of interpersonal communication between oral surgery and maxillofacial doctor and dental and oral surgery patient. This research is qualitative in nature with 3 informant patients of dental and 3 dentist. The data collection techniques are observation, in-depth interview, and literature study. The formulation of the research question is how the interpersonal communication between doctor and dental and oral patients during pre and post treatment of dental and oral surgery is. The result of this research is the pre and post interpersonal communication which positively gives important impact to patients, doctors, and family of patients. Positive communication proves to have advantageous impact while negative communication even can cause negative impact both to doctor and to patients. There are many ways to improve the effectiveness of interpersonal communication between doctor and patients. However, there are some easy ways to create effective communications: positiveness, empathy, supportiveness, equality and openness. It is suggested that patient and family of patient be more active in asking about what to do for pretreatment of dental and oral surgery. And in bringing out pains and impacts of post-dental and oral surgery to the doctor. For specialist doctor of oral surgery and maxillofacial who perform operation, he or she should work cooperatively and inform patient and patient family actively so that communication between doctor and patient can go positively and effectively.*

**Keywords :** *Interpersonal Communication, Dentist, Patients, Effective Communications*

**ABSTRAK**

Penelitian berjudul “Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien Gigi dan Mulut dalam Tindakan *Pre* dan *Post* Operasi Gigi dan Mulut di RSUD. Dr. Soetomo Surabaya” ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal yang digunakan oleh dokter spesialis bedah mulut dan maksilofasial dan pasien operasi gigi dan mulut. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan informan 3 orang pasien operasi gigi dan mulut serta 3 orang dokter gigi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan studi literatur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Komunikasi

Interpersonal Dokter dan Pasien Gigi dan Mulut dalam Tindakan Pre dan Post Operasi Gigi dan Mulut. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal *pre* dan *post* yang berlangsung positif memberikan dampak penting bagi pasien, dokter, dan juga keluarga pasien. Komunikasi yang positif telah terbukti memiliki dampak menguntungkan, sebaliknya komunikasi yang negatif justru dapat menyebabkan keseluruhan dampak yang negatif dokter maupun pasiennya. Untuk meningkatkan efektifitas komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien terdapat banyak cara. Tetapi dari sekian banyak cara, terdapat cara yang bisa dianggap mudah untuk menciptakan komunikasi yang efektif yaitu *Positiveness* (sikap positif), *Empathy* (merasakan perasaan orang lain), *Supportiveness* (sikap mendukung), *Equality* (keseimbangan antar pelaku komunikasi) dan *Openness* (sikap dan keinginan untuk terbuka). Disarankan untuk pasien dan keluarga pasien lebih aktif menanyakan soal apa yg harus dilakukan *pre* tindakan operasi gigi dan mulut selain itu juga menyampaikan keluhan serta dampak yang ditimbulkan *post* operasi gigi dan mulut kepada dokter, kemudian untuk dokter spesialis bedah mulut dan maksilofasial yang menjalankan tindakan operasi juga harus kooperatif serta aktif memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien agar komunikasi antara dokter dan pasien dapat terjalin dan berlangsung positif dan efektif.

**Kata kunci :** Komunikasi Interpersonal, Dokter dan Pasien, Komunikasi Efektif

---

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah bentuk sosial hubungan yang terjadi antar manusia. Manusia tanpa komunikasi bagaikan hal yang mustahil terjadi, apalagi di era digital seperti saat ini. Thomas M. Scheidel dalam buku Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (2003), menjelaskan bahwa kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Namun tujuan dasar kita berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.

Menurut Onong Uchjana Effendy, dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, (2009), Pengertian komunikasi menurut istilah bahasa inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama.

Sama disini maksudnya adalah sama makna. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercekapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan lain perkataan, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang tadi dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, selain mengerti bahasa yang dipergunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercekapkan.

Demikian halnya dengan komunikasi yang terjadi antar dokter dan pasien. Komunikasi antara dokter dan pasien seringkali menjadi sesuatu yang kompleks. Adakalanya sang dokter sudah merasa memberikan pelayanan yang prima, padahal sang pasien merasa belum dilayani dengan baik. Oleh karenanya hubungan

komunikasi antara dokter dan pasien ada baiknya juga didukung oleh pelananaan medis dari sudut yang lain, tak hanya dokter saja, melainkan juga orang-orang yang berhubungan dengan pelayanan medis seperti perawat, petugas laboratorium, petugas administrasi dan lainnya. Tentunya komunikasi yang terjadi harus terjalin hubungan yang harmonis agar kedua belah pihak merasa nyaman.

Komunikasi antara dokter dan pasien termasuk dalam bentuk komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, dimana komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien biasanya terjadi secara tatap muka dan secara langsung. Dimana komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dan pasien juga harus memiliki kesamaan persepsi, agar komunikasi yang terjadi dapat terjalin dengan baik.

Komunikasi kesehatan salah satunya adalah komunikasi kesehatan. Dalam buku Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar, (2017: 7) Komunikasi kesehatan adalah mengarahkan, menguatkan dan memengaruhi individu dan komunitas. Tujuan komunikasi kesehatan adalah kualitas pengetahuan individu, karena komunikasi kesehatan bertujuan untuk meningkatkan capaian kesehatan dengan berbagi informasi yang berkaitan dengan kesehatan.

Salah satu bentuk komunikasi kesehatan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal adalah komunikasi dokter dan pasien. Tindakan operasi gigi dan mulut dilakukan oleh dokter spesialis bedah mulut dan maksilofasial, dimana tindakan *pre* dan *post* operasi ini dilakukan pertemuan secara bertahap dan secara kontinyu. Sehingga ketika *pre* dan *post* operasi hubungan

komunikasi antara pasien gigi dan mulut serta dokter bedah mulut dan maksilofasial ini dapat terjadi komunikasi yang baik.

Melihat dari sudut pandang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan interpersonal antara dokter dan pasien. Lebih mengerucut lagi, peneliti memfokuskan pada Hubungan interporsonal dokter dan pasien dalam Tindakan *Pre* dan *Post* Operasi Gigi dan Mulut di RSUD. Dr. Soetomo Surabaya. Dimana tindakan operasi gigi dan mulut ini tidak semua rumah sakit dapat melayani tindakan medis ini. Pemilihan RSUD Dr. Soetomo juga terlebih karena RSUD Dr. Soetomo adalah rumah sakit pemerintah tertua dan terbesar di wilayah Jawa Timur, khususnya di Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode observasi dan studi kasus. Sebab peneliti berusaha untuk menggambarkan bagaimana Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien Gigi dan Mulut dalam Tindakan *Pre* dan *Post* Operasi Gigi dan Mulut dengan mendatangi langsung lokasi penelitian serta melakukan wawancara mendalam.

## **PEMBAHASAN**

Efektivitas Komunikasi interpersonal dokter dalam melayani keluhan pasien merupakan elemen kunci untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang dimaksud disini adalah berhasilnya komunikasi yang dijalankan Dokter gigi dalam melayani pasien, dengan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang dinamis dan berkualitas, aktif bukan pasif, artinya komunikasi interpersonal yang dijalankan Dokter bukan hanya

komunikasi dari pengirim kepada penerima pesan dan sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Dari hasil temuan data peneliti yang dilakukan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang dimana setiap informan akan menjelaskan hubungan interpersonal dokter dan pasien dalam Tindakan *Pre* dan *Post* Operasi Gigi dan Mulut yang terdiri dari *Positiveness* (sikap positif), *Empathy* (merasakan perasaan orang lain), *Supportiveness* (sikap mendukung), *Equality* (keseimbangan antar pelaku komunikasi) dan *Openess* (sikap dan keinginan untuk terbuka) dengan uraian sebagai berikut :

### 1. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif komunikasi interpersonal harus dilakukan dengan penggunaan pesan positif daripada negatif (DeVito, 2007:224). Contohnya menggantikan pesan negatif "saya berharap cuaca hari ini tidak cerah", dengan mempertimbangkan alternatif positif "saya berharap cuaca hari ini cerah". Seperti kita dapat mengharapkan, pesan positif penting untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan hubungan komunikasi.

Sikap positif dalam komunikasi antara Dokter dan pasien terlihat dalam sikap yang menyenangkan dari dokter ketika berkomunikasi dengan pasien ketika mengalami masalah. Hal ini diungkapkan Drg. Isnoe Suryandanu :

*"Berkomunikasi dengan pasien, dimulai dengan cara berkomunikasi yang baik, pilihan kata yang digunakan dengan sikap sopan dan menyenangkan, intonasi suara dan bahasa yang mudah dimengerti pasien sehingga capaiannya pasien menjadi paham*

*dan lebih menumbuhkan kepercayaan dokter dengan pasien.*

Dari penjelasan yang diberikan Drg. Isnoe Suryandanu diatas, bahwa dengan sikap yang positif dapat menjalin hubungan yang baik antara dokter dan pasien, sehingga ketika pasien menyampaikan keluhannya, dokter dapat memberikan solusi dari permasalahan penyakit yang diderita pasien.

### 2. Empati (*empathy*)

Empati adalah merasakan apa yang orang lain rasakan dari sudut pandang seseorang tanpa kehilangan identitas kita (DeVito,2007:248). Empati memampukan kita untuk mengerti seperti apa orang lain secara emosional . Pengertian empati ini akan membuat seseorang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya.

Empati dari Dokter untuk merasakan apa yang dialami pasien , terlebih terlihat pasien mengungkapkan bahwa Dokter gigi di rumah sakit Dr. Soetomo saat menasehati pasien sangat detail ,baik, ramah dan jelas. Sikap Dokter gigi Dr. Soetomo mengungkapkan bahwa jika pasien tersebut mengalami keluhan sakit berlanjut dapat segera menghubungi dokter tanpa khawatir, dan dokter akan siap menangani dan melayani dengan hati-hati dan cepat.

Hal ini diungkapkan salah satu pasien bernama Dini Sulma sebagai berikut :

*"Pelayanan Dokter di rumah sakit Dr.Soetomo sangat tanggap, baik dan ramah. Dokter juga memberikan saran yang cukup jelas".*

Selain itu juga, pasien bernama Dewi Mukaromah mengatakan :

*"Dokter di RSUD Dr. Soetomo sangat profesional, memberikan chek up dan konsultasi untuk pasien".*

Demikian juga halnya dokter memberikan rasa empati terhadap pasien terbukti Dokter bernama Drg. Wayan Sutresna Yasa mengatakan:

*"Saya mencoba berkomunikasi efektif dengan pasien, selain itu bersikap empati dengan memberitahukan pada pasien tahap-tahap tindakan operasi, resiko operasi, serta manajemen post operasi"*

Kemudian Drg. Isnoe Suryandanu ini pun menjelaskan:

*"Saya akan memberikan saran terhadap pasien dengan cara memberi pengetahuan persiapan-persiapan atau kiat khusus terhadap pasien yang saat akan di operasi"*

### **3. Sikap Mendukung (supportiveness)**

Sikap mendukung dalam komunikasi adalah perilaku yang lebih mendeskripsikan daripada mengevaluasi dan sementara daripada pasti (DeVito,2007:248). Contohnya seseorang siswa yang meningkatkan belajar agar di terima di perguruan tinggi favorit, sering menyambut evaluasi positif maupun negatif.

Sikap mendukung dalam komunikasi antara Dokter dan pasien dapat dilihat dari masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Sikap mendukung ini terbukti adanya komunikasi interpersonal antara Dokter dengan pasien bahwa Dokter akan menenangkan memeberi saran dan memotivasi pasien agar pasien tidak tegang saat akan melakukan operasi.

Hal ini disampaikan Drg. Erlisa Saraswati Hasiholan:

*"Dokter akan memberi saran jika sakit berlanjut bisa menghubungi dokter kembali"*

Kemudian pasien bernama Dini Sulma juga menjelaskan:

*"Dokter juga baik dan perhatian dalam melakukan perawatan"*

### **4. Keseimbangan antar pelaku komunikasi (Equality)**

Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal ini akan lebih efektif bila suasananya setara. dalam arti, harus adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai serta berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk dapat disumbangkan.

Dalam komunikasi interpersonal, kesetaraan terlihat dari terjalannya komunikasi yang baik antara Dokter dan pasien yang mengeluh.hal ini terlihat saat pasien mengeluh tentang sakit yang di derita senantiasa dokter memberikan saran dan solusi dengan sabar, ramah dan sangat jelas sehingga pasien mengerti apa yang dikatakan Dokter. Maka keseimbangan antar pelaku komunikasi dokter dan pasien terjalin komunikasi 2 arah ini kemudian adanya pengakuan dari masing-masing pihak

Dokter gigi rumah sakit Dr.Soetomo mempunyai cara khusus agar pasien nyaman dan dapat berkomunikasi dengan seimbang dan baik, seperti yang dijelaskan Drg. Erlisa Saraswati Hasiholan:

*"Cara berkomunikasi dengan pasien dengan sikap yang sopan, memperhatikan tata perilaku kita ketika menyampaikan informasi pada pasien serta sabar dalam memahami keluhan pasien."*

Sama halnya dengan pasien bernama Dini Sulma, pasien yang berprofesi sebagai guru ini mengatakan:

*"Cara komunikasi dokter dengan pasien sangat baik dan menjelaskan informasi secara detail kepada pasien"*.

Pasien Dini Sulma pun mengatakan :

*"Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Soetomo sudah sesuai dengan yang saya inginkan dan sangat baik"*

Kemudian pasien lain yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, Ibu Dewi Mukaromah mengatakan:

*"Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Soetomo sangat baik, lengkap dan cepat", selain itu pelayanan disini pun sesuai yang saya inginkan"*

Tentunya, dengan melihat komunikasi yang baik dan seimbang antar pelaku komunikasi seperti yang dilakukan antara dokter gigi dan pasien di RSUD Dr. Soetomo ini akan memberikan pengaruh yang baik bagi perkembangan kesembuhan pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit serta akan mempercepat proses penyembuhan setelah tindakan *post* operasi.

### **5. Keterbukaan (*Openess*)**

Keterbukaan adalah kemauan orang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya yang mungkin secara moral disembunyikan, asalkan saja beberapa pengungkapan tepat (DeVito,2007: 112). Keterbukaan termasuk kemauan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi secara jujur terhadap pesan orang lain.

Dalam penelitian ini keterbukaan dilihat dari kesediaan dokter gigi untuk mengungkap informasi yang dibutuhkan pasien terkait keluhannya tanpa ada yang

disembunyikan. Seperti halnya saat pasien mengeluhkan sakit yang di derita kepada dokter kemudian dokter memberikan saran terhadap keluhan pasien tentang sakit yang di derita pasien tersebut.

Saat konsultasi dengan dokter , pasien bernama Dini Sulma menjelaskan:

*"Saat saya konsultasi dengan dokter saya menunjukkan gigi yang terasa sakit"*.

Kemudian pasien yang lain bernama Ibu Muawanah menjelaskan hal serupa:

*"Saya akan mengungkapkan keluhan sakit"*.

Dengan demikian pasien pun terbukti memiliki keterbukaan dalam berkomunikasi dengan Dokter. Demikian halnya dengan dokter yang juga memberikan solusi-solusi terhadap pasien, selain itu saat akan sebelum melakukan operasi dan sesudah melakukan operasi, dokterpun menjelaskan pada pasien tentang rencana tindakan operasi, persiapan sebelum operasi untuk pasien dan dokter, resiko dan komplikasi tindakan operasi sehingga dengan demikian terjadilah aktifitas keterbukaan komunikasi interpersonal yang efektif antara dokter dan pasien. Seperti dijelaskan oleh Drg. Isnoe Suryandanu :

*"Dokter akan menjelaskan pada pasien rencana tindakan operasi, Persiapan sebelum operasi untuk pasien dan dokter, Resiko dan komplikasi tindakan operasi"*.

### **KESIMPULAN**

Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal *pre* dan *post* yang berlangsung positif memberikan dampak penting bagi pasien, dokter, dan juga keluarga pasien. Komunikasi yang positif telah

terbukti memiliki dampak menguntungkan, sebaliknya komunikasi yang negatif justru dapat menyebabkan keseluruhan dampak yang negatif dokter maupun pasiennya.

Komunikasi interpersonal Dokter dan pasien memiliki keterbukaan antar pihak masing-masing, seperti halnya pasien membuka diri dengan sakit yang dideritanya kepada dokter kemudian dokter memberikan saran terhadap keluhan pasien tentang sakit yang di derita pasien tersebut.

Sikap mendukung dalam komunikasi antara Dokter dan pasien terbukti adanya komunikasi interpersonal antara Dokter dengan pasien bahwa dokter akan menenangkan, memberi saran dan memotivasi pasien agar pasien tidak tegang saat akan melakukan operasi.

Empati dari Dokter untuk merasakan apa yang dialami pasien, terlebih terlihat ketika pasien mengungkapkan bahwa Dokter gigi di Rumah Sakit Dr. Soetomo saat menasehati pasien sangat detail, baik, ramah dan jelas ketika sebelum dan sesudah pelaksanaan operasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Edelmann, R.J. 2000. *Psychosocial Aspects of the Health Care Process*. London: Prentice Hall
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A. 2006. *Human Communication : The Basic Course, 10th ed*. Boston: Pearson Education Inc.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi, Teori dan Praktik*. Yogyakarta. Ar-ruzz Media.
- Irawan, Prasetya Dr, M.Sc. 2007. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Ong, L.M., de Haes, J.C., Hoos, A.M. and Lammes, F.B. 1995. *Doctor-Patient Communication: A Review Of The Literature*, Social Science and Medicine.
- Mayersak RJ. 2013. *Facial trauma*. In: Marx JA, Hockberger RS, Walls RM, et al, eds. *Rosen's Emergency Medicine: Concepts and Clinical Practice*. Edisi ke-8. Philadelphia, PA: Mosby Elsevier
- Moerdijati, Sri. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Surabaya. Departemen Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Morissan, Andy Corry Wardhany. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mundakir, 2016. *Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta. Indomedia Pustaka.
- Saptaning Wilujeng, Catur, Tatag Handaka. 2017. *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar*. Malang. Ub Press.