

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi efektif yang terjadi secara tatap muka antara dua orang atau lebih yang memungkinkan terjadinya pertukaran dan penerimaan pesan atau biasa disebut dengan *feedback*, sehingga dengan adanya *feedback* tersebut dapat memberikan pemahaman akan pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan, serta komunikator dapat mengetahui respon yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang disampaikannya tersebut.

Salah satu kegiatan yang memerlukan komunikasi antarpribadi di dalam kesehatan adalah saat sesi konsultasi antara dokter gigi dengan pasiennya khususnya pada pasien anak-anak. Dokter gigi tentu memerlukan teknik khusus dalam berkomunikasi untuk mendapatkan informasi terkait diagnosis, pencegahan, perawatan serta pengobatan atas berbagai masalah medis terhadap pasien anak. Pada pasien anak, dokter tidak bisa langsung menyampaikan pesan secara inti, hal ini akan membuat anak sulit mendeskripsikan ataupun mencerna apa yang disampaikan oleh dokternya. Sebaliknya, penyampaian komunikasi secara menarik harus dilakukan agar dapat membuat pasien anak mengertiserta mendengarkan pesan yang disampaikan oleh dokter tersebut.

Di antara bentuk khusus komunikasi antarpribadi salah satunya adalah komunikasi triadik, dimana proses komunikasi ini melibatkan lebih dari dua orang secara tatap muka. Komunikasi triadik ini terjadi pada saat pasien anak dan

orang tuanya melakukan pemeriksaan dengan dokter gigi. Dalam proses komunikasi triadik, komunikasi yang dilakukan dokter berperan besar dalam konsultasi untuk menjalin hubungan dengan pasien anak tersebut. Proses ini diartikan sebagai proses untuk menyamakan pesan antara dokter dan pasien serta memungkinkan terjadinya interaksi memberi dan menerima pesan.

Peran dokter penting dalam proses pengobatan ataupun konsultasi terutama dokter gigi dan pasien anak, namun rata-rata banyak orang tua dari pasien tersebut justru lebih banyak memberikan informasi serta keluhan yang dialami oleh anaknya tersebut. Padahal, seharusnya dalam proses konsultasi ini, anak memegang peran utama dalam memberikan informasi terkait keluhan yang dialaminya.

Di UPTD Puskesmas Banda Baro memiliki berbagai macam tenaga medis salah satunya yaitu dokter gigi. Jadwal bertugas dokter gigi di UPTD Puskesmas Banda Baro yaitu pada hari selasa saja, atau dalam satu minggu dokter gigi hanya melakukan pemeriksaan satu kali saja. Pasien yang datang berobat tidak hanya orang dewasa, tetapi juga kebanyakan pasiennya adalah anak-anak. Adapun pasien anak-anak yang akan menjadi subjek pada penelitian ini adalah umur 6-12 tahun. Maka dokter gigi tentunya memerlukan keahlian khusus dalam berkomunikasi terutama dalam menghadapi pasien anak-anak yang cara penanganannya berbeda dengan orang dewasa.

Berdasarkan observasi awal pada bulan Januari di UPTD Puskesmas Banda Baro, penulis melihat bahwa sering terjadi salah penyampaian kata-kata yang diucapkan oleh dokter kepada pasien anak-anak tersebut, sehingga anak-anak sulit untuk mengerti dan mau terbuka untuk menceritakan permasalahan

yang di alaminya. Bahkan tak jarang orang tua yang membawa anaknya berobat justru merekalah yang menceritakan dan memberikan informasi terkait permasalahan yang di alami sang anak kepada dokter. Padahal komunikasi akan berjalan efektif jika komunikasi berjalan secara dua arah sehingga memudahkan dokter mengidentifikasi dan memberikan solusi terhadap permasalahan sang anak. Oleh karena itu peneliti melihat komunikasi yang dilakukan dokter terhadap pasien anak-anak tersebut belum efektif.

Penelitian penulis fokus untuk mengetahui komunikasi antarpribadi antara dokter gigi dengan pasien anak di UPTD Puskesmas Banda Baro yang terletak di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana komunikasi antarpribadi triadik dokter gigi dan pasien anak di UPTD Puskesmas Banda Baro Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara?
2. Bagaimana hambatan komunikasi antarpribadi dokter gigi dan pasien anak di UPTD Puskesmas Banda Baro Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara?

## **1.3 Fokus Penelitian**

1. Komunikasi antarpribadi triadik dokter gigi dan pasien anak di UPTD Puskesmas Banda Baro Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara.
2. Hambatan komunikasi antarpribadi dokter gigi dan pasien anak di UPTD Puskesmas Banda Baro Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan komunikasi antarpribadi triadik dokter gigi di UPTD Puskesmas Banda Baro Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan hambatan apa saja yang dialami dokter gigi saat sesi konsultasi dengan pasien anak-anak di UPTD Puskesmas Banda Baro Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis
  - a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan para dokter gigi, khususnya mereka yang menangani pasien muda di pusat kesehatan masyarakat dengan wawasan berharga yang dapat digunakan selama sesi konsultasi.
  - b. Penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk penelitian terdahulu.
2. Manfaat teoritis
  - a. Menjadi kontribusi untuk mengembangkan konsep dan teori tentang komunikasi antarpribadi
  - b. Menjadi wawasan bagi penulis untuk memahami lebih dalam lagi mengenai komunikasi antarpribadi dalam komunikasi kesehatan.
  - c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Universitas Malikussaleh,