

SKRIPSI

**RELASI DOKTER GIGI DAN PASIEN DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN
DI KLINIK HOME DENTAL**



**Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat**

Oleh:

ANGELINA
NIM. E.1101191006

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023**

SKRIPSI

**RELASI DOKTER GIGI DAN PASIEN DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN
DI KLINIK HOME DENTAL**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Hubungan Masyarakat**

Oleh:

ANGELINA

NIM. E.1101191006

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

**RELASI DOKTER GIGI DAN PASIEN DALAM MEMBANGUN
KEPERCAYAAN DI KLINIK HOME DENTAL**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Angelina
NIM. E.1101191006

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Lina Sunyata, M.Si.

NIP. 196111111987032002

Tanggal: 8 April 2023

Dosen Pembimbing Pendamping



Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A.

NIP. 199101252019032015

Tanggal: 10 April 2023

HALAMAN PENGESAHAN

RELASI DOKTER GIGI DAN PASIEN DALAM MEMBANGUN
KEPERCAYAAN DI KLINIK HOME DENTAL

Oleh:
ANGELINA
NIM. E.1101191006

Dipertahankan di :
Pada Hari/ Tanggal: Jumat, 12 Mei 2023
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang RI

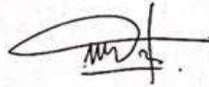
Tim Penguji

Ketua



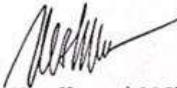
Dr. Lina Sunyata, M.Si.
NIP. 196111111987032002

Sekretaris



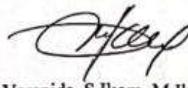
Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A.
NIP. 199101252019032015

Penguju Utama



Dr. Netty Herawati, M.Si.
NIP. 196510291990022001

Penguji Pendamping



Dea Varanida, S.Ikom, M.Ikom
NIP. 199108092019032012

Disahkan Oleh
Dekan PTSIP LINTAN

Dr. Herlan, M.Si
NIP. 197203212006041001

Abstrak

Komunikasi antarpribadi sangat berperan penting dalam menjalin sebuah relasi. Relasi dokter gigi dan pasien yang didasarkan karena rasa saling percaya antara kedua belah pihak akan memberikan tingkat keberhasilan pengobatan dan membuat pasien berkunjung kembali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mendukung penelitian ini maka digunakan teori penetrasi sosial yang terdiri dari empat tahapan yaitu tahap orientasi, tahap pertukaran peninjauan afektif, tahap pertukaran afektif dan tahap pertukaran stabil. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tahap orientasi dokter gigi telah mengetahui informasi umum tentang pasien seperti nama, alamat dan karakteristik pasien. Pada tahap pertukaran peninjauan afektif dokter gigi menjalin komunikasi yang lebih mendalam yaitu telah mengetahui cara pasien menjaga kesehatan gigi dan mulutnya serta mengetahui pengalaman masa lalu pasien. pada tahap pertukaran afektif pasien sudah sangat merasa nyaman dengan dokter gigi karena dokter gigi selalu membangun komunikasi dengan pasien sehingga komunikasi yang dilakukan sudah bersifat spontan. Pada tahap pertukaran stabil dokter gigi telah mengetahui keseluruhan tujuan pasien ke klinik namun dokter tidak menjalin komunikasi yang lebih mendalam dengan pasien di luar jam praktek dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga.

Kata Kunci: Relasi, Dokter Gigi, Pasien, Komunikasi Antarpribadi, Teori Penetrasi Sosial

Abstract

Interpersonal Communication plays a vital role in building a relationship. The relationship between a dentist and patients established by a mutual trust will usually have a better successful medication rate and lead the patients to return. This research employed a descriptive quantitative method. The data were collected using observation, interviews, and documentation. To support this research, a social penetration theory was used that consisted of four stages: orientation, exploratory affective exchange, affective exchange and stable exchange stages. This research showed that, in the orientation stage, a dentist has identified general information about their patients, such as their names, addresses, and characteristics. In the exploratory affective exchange, the dentist built a deeper communication by asking how the patients maintained their teeth and mouth health and interviewing their past history. During the affective exchange, the patients have felt comfortable with the dentist because the dentist always built a communication with the patients. Thus, the communication has been more spontaneous. In the stable exchange stage, the dentist has known the patient's overall purpose to visit the clinic, but did not build a deeper communication outside the clinic practice hour due to time and resource limitation.

Keywords: Relationship, Dentist, Patient, Communication, Interpersonal, Social Penetration Theory

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Relasi Dokter Gigi dan Pasien Dalam Membangun Kepercayaan di Klinik Home Dental”. Dalam menjalankan kewajibannya memberikan pelayanan kesehatan aman dan nyaman pada masyarakat, secara tidak langsung suatu klinik dokter gigi sebagai tempat terjadi relasi antara dokter gigi dan pasien dari berbagai jenis perawatan yang akan dilakukan oleh pasien, relasi tersebut dibangun melalui komunikasi antar pribadi dokter gigi dan pasien. Berdasarkan hasil dokumentasi awal menunjukkan bahwa klinik Home Dental lebih banyak pasien yang hanya melakukan satu atau dua kali kunjungan dan tidak melakukan penjadwalan kembali. Berdasarkan pra-observasi awal yang peneliti lakukan bahwa permasalahan terdapat pada kurangnya relasi yang dibangun oleh dokter ketika melakukan penjelasan kepada pasien yaitu kalimat yang terlalu ilmiah bagi pasien dan sistem penjadwalan yang cukup lama. Sehingga yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana relasi dokter gigi dan pasien dalam membangun kepercayaan di klinik Home Dental.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana relasi yang dibangun dokter gigi dengan pasien dalam membangun kepercayaan di klinik Home Dental. Manfaat penelitian ini sendiri penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi kepada mahasiswa di bidang ilmu komunikasi, kajian hubungan masyarakat. Khususnya, relasi dokter gigi dan pasien untuk membentuk suatu kepercayaan pada suatu klinik. Bagi manfaat praktis, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi klinik Home

Dental dalam membangun relasi serta kepercayaan para pasien terhadap proses penyembuhan, bagi peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih matang dalam membangun relasi serta kepercayaan pihak eksternal, dan diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi informasi baru bagi pembaca.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori Penetrasi Sosial yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor yang di mana pada penelitian ini terdiri dari empat tahapan yaitu tahap orientasi, tahap pertukaran penajakan afektif, tahap pertukaran afektif dan tahap pertukaran stabil. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah dokter gigi, perawat dan pasien.

Dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa Tahap Orientasi, tahap dimana dokter gigi dan pasien saling beernalan satau sama lain mengenai nama, umur dan karakter setiap pasien. Pada tahap ini, dokter gigi tidak memerlukan waktu yang lama untuk mengenal setiap pasien karena sudah tergambar jelas ketika pasien duduk dan melakukan komunikasi. Pada tahap ini dokter gigi mulai mengenal karakteristik setiap pasien sehingga ketika mulai melakukan komunikasi dokter gigi sudah bisa membawa komunikasi sesuai dengan keinginan pasien. Untuk membangun relasi awal pada setiap pasien, dokter gigi akan melakukan sapaan dan tersenyum terlebih dahulu terhadap pasien.

Tahap Pertukaran Penajakan Afektif, tahap di mana kepribadian masing-masing pasien mulai muncul. Para pasien mulai menceritakan kebiasaan

ataupun pengalaman masa lalu pasien mengenai kondisi gigi dan mulut setiap pasien. Pada tahap ini, dokter gigi akan melakukan pengarahan penggunaan alat-alat *treatment* pada pasien tertentu dan mulai menjelaskan solusi mengenai kondisi gigi pasien. Dokter gigi sudah mulai terbiasa dalam melakukan komunikasi dengan pasiennya.

Tahap Pertukaran Afektif, tahap di mana kedua belah pihak sudah menarik perhatian secara keseluruhan. Pasien sudah mulai dekat dan merasa nyaman dalam berkomunikasi dengan dokter gigi, sehingga komunikasi yang dilakukan spontan dan tanpa batas. Dan Dokter gigi sudah mengetahui karakter setiap pasien sehingga dalam penyampaian solusi pada pasien tergantung karakter setiap pasien. pada tahapan ini dokter gigi akan melakukan komunikasi yang lebih mendalam dengan pasien agar pasien bisa percaya dan untuk membangun hubungan yang lebih panjang.

Tahap Pertukaran stabil, tahap di mana kedua belah pihak sudah mampu menduga atau menilai perilaku lawan bicaranya dengan cukup akurat. Pada tahap ini, Dokter gigi sudah mengenal dan paham mengenai keputusan yang akan dilakukan pasien serta karakter para pasiennya. Dokter gigi akan melakukan pendekatan dengan para pasiennya dengan memberikan solusi yang terbaik bagi pasien dan melakukan aktivitas saling berbagi pengalaman bahkan melakukan aktivitas di luar jam klinik. Dari kedekatan yang dibangun dokter gigi tersebut yang memunculkan adanya suatu hubungan yang dekat karena dokter gigi di mata pasiennya tidak hanya sekedar dokter gigi yang bertugas merawat

saja, akan tetapi mereka merasa ada suatu hubungan persahabatan dan kekeluargaan sehingga membuat pasien merasa nyaman dan datang kembali.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Angelina
Nomor Mahasiswa : E1101191006
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 15 April 2023

Yang Membuat Pernyataan



Angelina

NIM E.1101191006

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Prosesnya mungkin tidak mudah tetapi *endingnya* membuat kita tidak berhenti mengucap akhirnya”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena saya senantiasa selalu diberikan kesehatan dan kekuatan untuk menulis skripsi ini sampai selesai. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita.
2. Diri saya sendiri, ketakutan terbesar saya ketika menginjakkan kaki ke perguruan tinggi adalah tidak dapat membuat skripsi, namun seiring berjalannya waktu ternyata saya menyadari bahwa diri saya bisa dan mampu menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan arahan yang diberikan.
3. Skripsi ini saya persembahkan kepada ibu saya tercinta yang dimana beliau telah membiayai saya dari awal kuliah hingga sekarang tanpa meminta imbalan apapun kepada saya.
4. Kupersembahkan karya skripsi ini untuk kedua sahabat superku Olivia dan Silvia yang selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah saya selama penulisan skripsi ini dan senantiasa membantu saya, menyemangati saya.

5. Kepada Elisa teman sekelas saya yang selalu mengarahkan saya dalam mengurus administrasi dan selalu memberikan informasi kepada saya.
6. Kepada Yoga Valentino, yang selalu membantu saya, membimbing saya, dan memberikan masukan kepada saya selama proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing utama saya ibu Lina Sunyata, M.Si yang selalu dengan sabar membimbing saya, mengarahkan saya, memberikan saya masukan tiada henti dan selalu memotivasi saya untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini saya ingin mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya, karena berkat beliau saya bisa sampai pada tahap ini.
8. Kepada dosen pembimbing kedua saya ibu Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A yang selalu memberikan masukan tiada hentinya bagi saya dan selalu membuka wawasan saya dalam penulisan skripsi ini.
9. Kepada ibu Dr. Netty Herawati, M.Si yang selalu memberikan saya semangat serta membantu saya dalam mengurus administrasi.
10. Karya sederhana ini juga saya persembahkan bagi segenap orang yang bertanya tanpa henti, “kapan sidangnya?”. Sekian dan terima kasih.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “Relasi Dokter Gigi dan Pasien Dalam Membangun Kepercayaan di Klinik Home Dental”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program strata-1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan hingga penyelesaian naskah skripsi ini. Peneliti sangat menyadari bahwa tanpa bantuan tersebut, maka peneliti tidak dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik. Untuk itu peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Widha Anistya Suwarso, S.I.P., M.A. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar dan kepenuhan hati telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan nasihat kepada peneliti dari awal penulisan proposal hingga rampungnya skripsi ini.

3. Ibu Dr. Netty Herawati, M.Si. selaku dosen penguji utama dan Ibu Dea Varandia, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan banyak masukan dan saran kepada peneliti guna kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/ Ibu Dosen yang telah membagikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama menjalani perkuliahan hingga peneliti dapat mengangkat skripsi ini.
5. Klinik Home Dental yaitu drg.Cindy Kurnia Chairumin yang sudah bersedia memberikan saya kesempatan untuk bisa melakukan penelitian di kliniknya sembari mengerjakan skripsi di klinik dan tak luput juga kepada Amalia yang telah bersedia untuk saya wawancarai serta memberikan semangat.
6. Kepada seluruh informan (pasien) yang bersedia saya wawancarai.
7. Staff Tata Usaha dan Akademik FISIP UNTAN yang telah membantu peneliti dalam urusan administrasi dan surat menyurat.
8. Kepada ibu saya yang tiada henti memberikan dukungan kepada saya baik dari segi finansial maupun doa yang selalu beliau lantunkan kepada saya sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Abstrak.....	i
RINGKASAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	10
1.3 Fokus Penelitian	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Definisi Konsep.....	12
2.1.1 Komunikasi Interpesonal	12
2.1.2 Pengertian Relasi	15
2.1.3 Dokter Gigi	17
2.1.4 Pasien.....	20
2.1.5 Kepercayaan	22
2.2 Teori	26
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan.....	35
2.4 Alur Pikir Penelitian.....	37
2.5 Asumsi/ Pertanyaan Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	41

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.3.1 Lokasi Penelitian	43
3.3.2 Waktu Penelitian.....	44
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	44
3.4.1 Subjek Penelitian	44
3.4.2 Objek Penelitian	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan data	51
3.7 Analisis Data	53
3.7.1 Teknik Analisis Data	53
3.7.2 Keabsahan Data	55
BAB IV GAMBARAN UMUM KLINIK HOME DENTAL PONTIANAK..	57
4.1 Sejarah Singkat.....	57
4.2 Profil Klinik Home Dental	60
4.3 Lokasi Home Dental Pontianak.....	61
4.4 Tenaga Kerja Klinik Home Dental.....	61
4.5 Visi dan Misi Home Dental Pontianak.....	62
4.5.1 Visi Home Dental	62
4.5.2 Misi Home Dental	62
4.6 Tujuan Klinik Home Dental	63
4.7 Sarana dan Prasarana di Klinik Home Dental	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
5.1 Hasil Penelitian	64
5.1.1 Tahapan Orientasi Komunikasi Dokter Gigi dan Pasien.....	65
5.1.2 Tahapan Pertukaran Penjajakan Afektif Komunikasi Dokter Gigi dan Pasien.....	73
5.1.3 Tahapan Pertukaran Afektif Komunikasi Dokter Gigi dan Pasien.....	83
5.1.4 Tahap Pertukaran Stabil Komunikasi Dokter Gigi dan Pasien.....	89
5.2 Pembahasan.....	93
5.2.1 Tahap Orientasi Dalam Komunikasi Antara Dokter Gigi dan Pasien ..	95
5.2.2 Tahap Pertukaran Penjajakan Afektif Dalam Komunikasi Dokter gigi dan Pasien.....	100
5.2.3 Tahap Pertukaran Afektif Dalam Komunikasi Dokter Gigi Dengan Pasien.....	107
5.2.4 Tahap Pertukaran Stabil Komunikasi Dokter Gigi Dengan pasien	111

BAB VI PENUTUP	118
6.1 Simpulan.....	118
6.2 Saran.....	120
6.3 Keterbatasan Penelitian	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Kedatangan Pasien di Home Dental Tahun 2019-2022.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Jumlah Informan Yang Dilakukan Wawancara.....	46

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1. 1 Riwayat Pesan Pasien Pada Klinik Home Dental	7
Gambar 1. 2 Riwayat Pesan Pasien Pada Klinik Home Dental	8
Gambar 2. 1 Tahapan Proses Penetrasi Sosial	30
Gambar 2. 2 Struktur Kepribadian	34
Gambar 2. 3 Alur Pikir Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Logo Home Dental.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA DOKTER GIGI KLINIK HOME DENTAL	125
Lampiran 2 DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA PASIEN KLINIK HOME DENTAL	126
Lampiran 3 DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA PERAWAT KLINIK HOME DENTAL	127
Lampiran 4 TRANSKRIP WAWANCARA DOKTER GIGI KLINIK HOME DENTAL	128
Lampiran 5 TRANSKRIP WAWANCARA PERAWAT KLINIK HOME DENTAL .	131
Lampiran 6 TRANSKRIP WAWANCARA PASIEN KLINIK HOME DENTAL.....	133
Lampiran 7 PEDOMAN OBSERVASI	140
Lampiran 8 TUGAS PENELITIAN.....	146
Lampiran 9 BIODATA PENELITI.....	148

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring berjalannya waktu, perkembangan informasi yang semakin mudah diakses tentu dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai fasilitas kesehatan sehingga membuat masyarakat lebih selektif. Penggunaan suatu fasilitas layanan kesehatan bisa ditempuh masyarakat dengan mencari tahu dari orang sekitar maupun media sosial yang kemudian dijadikan bahan pertimbangan untuk memilih layanan kesehatan. Pada dasarnya setiap orang menginginkan tubuh yang sehat dalam menjalankan aktivitasnya sehingga semua bisa kegiatan bisa dijalankan secara optimal.

Seperti yang dikemukakan pada buku direktorat perundingan perdagangan jasa (2021, 75) yang mengatakan bahwa perdagangan jasa kesehatan semakin pesat berkembang di Indonesia. Pada saat ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat demikian pula industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit, puskesmas ataupun klinik kesehatan. Agar usaha jasa ini bisa terus hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien.

Setiap daerah di Indonesia menyediakan layanan kesehatan untuk menangani permasalahan mulut dan gigi masyarakat salah satunya di kota Pontianak, Kalimantan Barat. Di kota Pontianak sendiri berdasarkan data dari

Dinas Kesehatan Kota Pontianak (data.pontianakkota.go.id, 2018) menyatakan bahwa surat izin praktek dokter gigi tahun 2016 terdapat 102 dokter gigi yang sudah memiliki izin praktek baik di rumah sakit, puskesmas ataupun di klinik gigi swasta. Tentu dengan banyaknya dokter gigi menandakan bahwa suatu kualitas pelayanan harus semakin ditingkatkan agar masyarakat lebih nyaman dalam melakukan pengobatan.

Dalam menjalankan kewajibannya memberikan pelayanan kesehatan aman dan nyaman pada masyarakat, secara tidak langsung suatu klinik dokter gigi sebagai tempat terjadi relasi antara dokter gigi dan pasien dari berbagai jenis perawatan yang akan dilakukan oleh pasien. Karena tokoh kunci dalam proses pengobatan atau penyembuhan suatu keluhan gigi dan mulut adalah dokter gigi. Hubungan sosial antara dokter gigi dan pasien ditandai dalam kasus penentuan tindakan untuk proses penyembuhan kondisi pasien, di sinilah terjadi yang namanya komunikasi antarpribadi yang dimana dokter gigi dan pasien menggunakan dalam proses pengobatan dan penyembuhan pasien menggunakan komunikasi dua arah yang terjalin sehingga mempunyai makna dan arti sendiri.

Komunikasi antarpribadi sangat berperan penting dalam menjalin relasi. Sebuah relasi terbentuk jika kedua belah pihak yang berkomunikasi terlibat dalam sebuah hubungan yang saling menguntungkan dan saling ketergantungan. Hubungan tersebut dinyatakan sebagai hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal merupakan interaksi yang dilakukan seseorang kepada orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang

kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati kedua belah pihak (Suranto 2011, 27).

Pada umumnya seseorang akan melakukan komunikasi interpersonal dengan beberapa tujuan seperti salah satunya adalah menjalin relasi yang baik dengan teman atau sahabat, hal yang paling penting dari komunikasi interpersonal untuk menciptakan dan mempertahankan kedekatan antara individu satu dengan yang lainnya di dalam suatu kelompok kecil. Kemampuan atau kecakapan antarpribadi dapat membantuk seseorang dalam memulai, membangun dan memelihara hubungan yang sehat dengan orang lain (Wood 2010, 21).

Mardono dalam Liow, dkk (2020, 2) mengutarakan bahwa komunikasi antara dokter gigi dan pasien sangat diperlukan untuk memperoleh hasil yang optimal, berupa solusi masalah kesehatan yang dapat diselesaikan dan kesembuhan pasien. Hubungan antara dokter gigi dan pasien timbul pada saat pertama kali datang dengan tujuan mencari pertolongan. Relasi antara dokter gigi dan pasien merupakan suatu ikatan yang khusus sampai pada tahap dokter gigi dan pasien memiliki maksud dan tujuan yang sama atau *mutual understanding*.

Hubungan dokter gigi dengan pasien yang didasarkan karena rasa saling percaya antara kedua belah pihak akan memberikan tingkat keberhasilan pengobatan yang lebih tinggi karena komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien. Dokter gigi dan pasien sama-sama memperoleh manfaat dari saling berbagi dalam hubungan yang erat dan setiap pihak merasa dimengerti.

Pasien akan merasa terlindungi jika dokter gigi yang menanganinya melakukan usaha yang terbaik untuk pasiennya (Fourianalistyawati 2012, 1).

Jika seorang dokter gigi mampu menjalin relasi dengan para pasiennya serta mampu membangun kepercayaan pasien maka secara tidak langsung dokter gigi sedang menjadi seorang humas bagi perusahaannya yang sedang membangun citra dan reputasi yang baik di mata masyarakat. Melalui tahapan pembangunan relasi yang baik, dokter gigi dapat mengedukasi masyarakat tentang suatu hal yang berkaitan dengan kepentingan perusahaannya. Dokter gigi juga dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaan dengan membangun komunikasi dua arah atau komunikasi interpersonal yang saling menguntungkan didasari kepercayaan antar *stakeholder*. Ketika sudah saling menjalin relasi, sang dokter gigi dapat mengerti dan bisa memberikan reaksi yang lebih baik dan perhatiannya pada pasien setiap saat. Jika pasien tidak ada rasa percaya pada dokter gigi maka akan timbul kesalahpahaman dan rasa tidak puas pada pasien. Akibatnya akan berpengaruh terhadap hasil perawatan nantinya.

Home Dental merupakan klinik gigi yang didirikan oleh drg.Cindy Kurnia Chairumin yang berlokasi di kota Pontianak, Kalimantan Barat dengan memiliki konsep klinik gigi yang bertemakan “rumah” karena klinik ini sendiri berdiri tepat di sebelah rumah drg.Cindy K.Chairumin dan rumah dianggap sebagai tempat paling nyaman dan terpercaya untuk melakukan segala aktivitas. Home Dental sendiri baru mulai melayani masyarakat secara resmi yaitu di 22 Juni 2019 dengan sistem *by appointment* via aplikasi Whatsapp terlebih dahulu. Pada klinik Home Dental, pasien dapat ditangani oleh dua orang dokter gigi

yaitu Drg.Cindy Kurnia Chairumin (dokter gigi umum) dan Drg.Willy Winardi Sp.Bm (dokter gigi spesialis bedah mulut) sesuai dengan permasalahan pasien. Home Dental sendiri melayani tindakan seperti penambalan, cuci karang, pemasangan kawat gigi, pemotongan gusi bahkan melayani operasi geraham bungsu yang tentunya dikerjakan sesuai ahlinya.

Klinik Home Dental menangani berbagai permasalahan mulut gigi dan pasien namun harus ditangani oleh dokter sesuai dengan ahlinya. Home Dental sendiri memiliki dua dokter gigi yaitu drg.Cindy Kurnia Chairumin (dokter gigi umum) dan drg. Willy Winardi Sp.Bm (dokter gigi spesialis bedah mulut). Namun hampir seluruh pasien di Home Dental akan dilayani dan berkomunikasi langsung dengan Drg.Cindy K.Chairumin karena beliau merupakan dokter utama dalam klinik ini sekaligus yang menjadi pemilik klinik. Untuk drg. Willy Winardi Sp.Bm, beliau hanya sebagai dokter panggilan saja seperti ketika ada pasien yang ingin melakukan operasi geraham bungsu ataupun pencabutan yang membutuhkan pembedahan maka akan ditangani oleh drg.Willy Winardi Sp.Bm.

Tabel 1. 1
Jumlah Kunjungan Kedatangan Pasien di Home Dental Tahun 2019-2022

KUNJUNGAN	JUMLAH PASIEN YANG BERKUNJUNG
Satu Kali Kunjungan	854
Dua Kali Kunjungan	275
Tiga Kali Kunjungan	210
Lebih dari 3 Kali Kunjungan	216

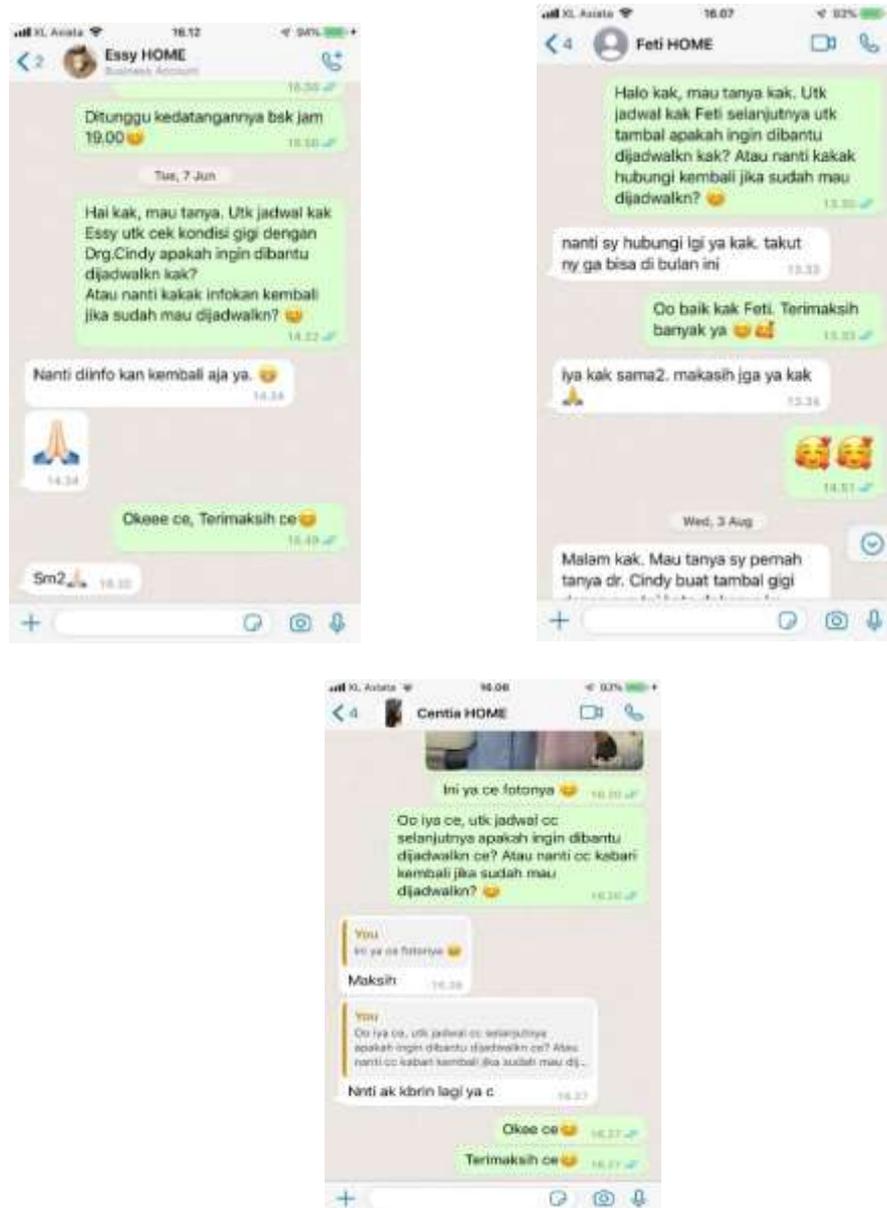
Sumber: Klinik Home Dental, Agustus 2022

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa klinik Home Dental lebih banyak pasien yang hanya melakukan satu atau dua kali kunjungan dan tidak melakukan penjadwalan kembali. Hal ini bisa terjadi karena berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan 3 orang pasien yang tidak datang kembali, mereka mengatakan bahwa tidak melakukan penjadwalan kembali karena harga *treatment* cukup tinggi dan penjelasan dari dokter gigi terlalu ilmiah bagi masyarakat awam yang tidak mengetahui tentang masalah gigi. Salah satu pasien juga mengatakan beliau cukup kecewa dengan dokter gigi di Home Dental karena tidak mengerjakan sesuai apa yang diinginkan oleh pasien sehingga membuat beliau tidak ingin datang kembali. Pada pasien yang kedua dan ketiga mereka mengatakan bahwa dokter gigi telah mengerjakan *treatment* sesuai keinginan mereka namun relasi yang dibangun masih belum intens seperti hanya menanyakan keluhan saja tanpa berbasa basi mengenai faktor penyebab dan mengacuhkan rasa sakit mereka sehingga membuat pasien hilang kepercayaan, karena indikator kesembuhan pasien adalah dimana yang menjadi keluhan mereka bisa segera dipulihkan.

Seorang dokter gigi tentu sudah melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan aman bagi setiap pasiennya sehingga hubungan dengan pasien bisa terjalin harmonis. Namun, tak dapat dipungkiri bahwa setiap pasien tentu memiliki keinginan serta pemikiran yang berbeda-beda dan menuntut haknya supaya terpenuhi sehingga jika pasien merasa haknya tidak terpenuhi maka akan timbul rasa ketidakpuasan serta tidak percaya dari pasien pada dokter gigi karena menurut Donni Juni (2017,118)

menyebutkan bahwa salah satu karakteristik kepercayaan konsumen adalah menjaga hubungan dengan perusahaan dan terbuka dalam komunikasi.

Gambar 1. 1
Riwayat Pesan Pasien Pada Klinik Home Dental



Sumber: WhatsApp Business klinik Home Dental, Agustus 2022

Mencermati gambar 1.1 penurunan angka kedatangan pasien pada klinik Home Dental bisa tergambar ketika admin Home Dental mencoba menghubungi setiap pasien yang telah selesai berkunjung untuk ditanyakan kembali apakah ingin dijadwalkan ulang untuk *treatment* selanjutnya atau tidak, namun beberapa pasien menolak untuk dijadwalkan kembali dengan menyertakan alasan untuk melihat jadwal mereka terlebih dahulu dan rata-rata pasien tidak menyertakan alasan apapun. Harapan dari klinik Home Dental pasien-pasien yang pernah datang dapat kembali ke klinik untuk melakukan perawatan namun kenyataannya masih ada banyak pasien yang tidak datang kembali padahal masih ada beberapa gigi yang perlu dilakukan perawatan.

Gambar 1. 2
Riwayat Pesan Pasien Pada Klinik Home Dental



Sumber: WhatsApp Business klinik Home Dental, Agustus 2022

Berdasarkan gambar 1.2 bisa dilihat terjadi suatu masalah, ada salah satu pasien yang baru pertama kali datang ke klinik dan dokter menyarankan anaknya untuk menggunakan pasta gigi yang mengandung *flouride* agar gigi anaknya bisa lebih kuat namun tak disangka beberapa hari kemudian pasien tersebut melakukan *complaint* kepada drg.Cindy mengenai pemakaian pasta gigi pada anak pasien tersebut. Pasien mengatakan bahwa apa yang diinfokan oleh drg.Cindy itu justru membahayakan anaknya. Dengan adanya *statement* yang dipaparkan oleh pasien tentu akan menurunkan rasa kepercayaan pasien dalam melakukan pengobatan ke klinik Home Dental. Karena pasien merasa tidak percaya dengan drg.Cindy maka akan menimbulkan kesalahpahaman pada pasien yang mengakibatkan pasien tidak ingin datang kembali. Hal ini senada dengan ungkapan dari Dr.Silfia (2016, 47) yang menyatakan bahwa tanpa kepercayaan, interaksi tidak akan berlanjut karena salah satu pihak mengalami kekecewaan. Pasien harus merasa yakin bahwa pelayanan klinik atau rumah sakit yang diterimanya sudah sangat baik dan cocok bagi dirinya (*trust*) akan cenderung loyal dan ingin berobat kembali menurut Haqi, dkk. (2014).

Relasi seorang dokter gigi dan pasien memiliki peran penting karena dengan komunikasi interpersonal dapat memberikan stimulus yang berperan untuk saling mengubah dan mengembangkan suatu hubungan lebih intim. Seiring dengan semakin meningkatnya rasa kepercayaan pasien pada dokter gigi, maka seorang individu dituntut untuk bisa membangun dan mempertahankan relasi dengan pasien.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian ini ke dalam suatu karya tulis yang berjudul “**Relasi Dokter Gigi Dan Pasien Dalam Membangun Kepercayaan Di Klinik Home Dental**” untuk mencari tahu bagaimana dokter gigi di Home Dental membangun relasi dengan para pasien untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Pontianak akan masalah perawatan gigi.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Banyaknya pasien yang hanya 1 kali datang saja.
2. Relasi yang dibangun masih belum intens hanya sekedar hubungan dokter gigi dengan pasien saja.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran identifikasi masalah diatas, maka fokus dalam penelitian ini adalah menjelaskan relasi yang dibangun dokter gigi dengan pasien untuk membangun kepercayaan di klinik Home Dental.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang ada, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan yang menjadi pembahasan penelitian adalah bagaimana relasi dokter gigi dan pasien dalam membangun kepercayaan di klinik Home Dental?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi pembahasan penelitian, adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana relasi yang dibangun dokter gigi dengan pasien dalam membangun kepercayaan di klinik Home Dental.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada pengungkapan perumusan masalah maka diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi kepada mahasiswa di bidang ilmu komunikasi, kajian hubungan masyarakat. Khususnya, relasi dokter gigi dan pasien untuk membentuk suatu kepercayaan pada suatu klinik.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi klinik Home Dental dalam membangun relasi serta kepercayaan para pasien terhadap proses penyembuhan.
2. Bagi peneliti, dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih matang dalam membangun relasi serta kepercayaan pihak eksternal.
3. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi informasi baru bagi pembaca.