

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 bersifat sosial dalam masyarakat sehari-hari sering berlangsung secara verbal, berlangsung secara langsung yaitu melalui percakapan dan atau bahasa tertulis, tetapi komunikasi nonverbal juga memainkan peran penting dalam komunikasi sehari-hari. Komunikasi nonverbal meliputi, ekspresi muka, bahasa tubuh atau gerak gerik, postur tubuh samai kepada pakaian yang digunakan berkontribusi terhadap pesan yang diterima.

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 primer 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<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.4.1.29-391*

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 dokter-pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pengetahuan dan pengalaman, baik yang ada pada diri pasien maupun pada diri dokter. Kenyaman 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.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah, yaitu “Bagaimana Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan”.

## **1.3 Pembatas Masalah**

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **A. Tujuan Umum**

Rumusan masalah di atas dapat dijadikan acuan dalam Menyusun tujuan penelitian kebijakan ini. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan.

### **B. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan antara Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan.
2. Untuk mengetahui sikap antara Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan.
3. Untuk mengetahui perilaku Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pengalaman berharga dalam memperluas wawasan dalam pengetahuan mengenai Komunikasi Kesehatan Dokter Gigi dalam Meningkatkan Kesehatan Gigi Terhadap Pasien di Klinik Ahmad Affandi Dental Care Jalan Gaperta No.28 Medan.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan teoritis tentang komunikasi komunikasi kesehatan dokter gigi terhadap pasien dalam meningkatkan kesadaran kesehatan gigi.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seorang dokter gigi terhadap pasien dalam meningkatkan kesadaran agar tetap menjaga kesehatan gigi.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

Setiap penelitian selalu menggunakan teori, seperti dinyatakan oleh Neuman “*researchers use theory differently in various types of research, but some type of theory is present in most social research*”. Para peneliti menggunakan teori secara berbeda pada setiap jenis penelitian, tetapi sejumlah teori selalu dipakai pada setiap penelitian sosial. Sumadi Suryabrata, menyatakan kajian teori ini perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba.

Selanjutnya David E Gray menyatakan bahwa “*A researcher cannot conduct significant research without understanding the literature in the field of study*” peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian yang signifikan tanpa memahami pustaka/teori yang terkait dengan *bidang yang diteliti*, adanya landasan teori ini merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.

Kerlinger mengemukakan bahwa *theory is a set of interrelated construct (concepts), definitions, and propositions that present a systematic view of phenomena by specifying relations among variables, with purpose of explaining and predicting the phenomena*. Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposal yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Secara sederhana, teori adalah pemikiran dan pengalaman yang terbukti secara empiris, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan dan mengendalikan fenomena. Pemikiran yang selalu terbukti secara empiris pada tempat yang semakin luas akan menjadi teori deduktif, sedangkan pengalaman-pengalaman yang semakin terbukti pada tempat yang semakin luas juga akan menjadi teori yang disebut dengan teori induktif.

Selanjutnya Sitirahayu Haditono, menyatakan bahwa suatu teori akan memperoleh arti yang penting, bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada. Mark, dalam (Sitirahayu Haditono) membedakan adanya tiga macam teori. Ketiga teori yang dimaksud ini

berhubungan dengan dia empiris, dengan demikian dapat dibedakan antara lain:

1. Teori yang deduktif: memberi ketangan yang dimulai dari suatu perkiraan atau pikiran spekulatif tertentu ke arah data akan diterangkan.
2. Teori yang induktif : cara menerangkan adalah dari data ke arah teori. Dalam bentuk ekstrim titik pandang yang positivistik ini di jumpai pada kaum behaviorist.
3. Teori yang fungsional : di sini nampak suatu interaksi pengaruh antara data dan perkiraan teoritis yaitu data mempengaruhi data.

Berdasarkan tiga pandangan ini dapatlah dikemukakan bahwa teori dapat di pandang sebagai berikut

1. Teori menunjuk pada sekelompok hukum yang tersusun secara logis.hukum-hukum ini biasanya sifat hubungan yang deduktif suatu hukum menunjukkan suatu hubunan antara variabel empiris yang bersifat ajeg dan dapat di ramal.
2. Suatu teori juga dapat merupakan suatu rangkuman tertulis mengenai suatu kelompok hukum yang diperoleh secara empiris dalam suatu bidang tertentu, disini orang mulai dari data yang diperoleh dan dari data yang diperoleh itu datang suatu konsep yang teoritis (induktif).
3. Suatu teori juga dapat menunjuk pada suatu cara menerangkan yang menggeneralisasi. Di sini biasanya terdapat hubungan yang fungsional antara data dan pendapat yang teoritis.<sup>2</sup>

Berdasarkan data tersebut di atas secara umum dapat dikemukakan disini bahwa suatu teori adalah suatu konseptualisasi yang umum konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui, jalan yang sistematis. Suatu teori harus dapat di uji kebenarannya, bila tidak dia bukan teori Teori yang peneliti gunakan adalah teori ekuilibrium (keseimbangan sosial), teori kinesik, teori efektivitas alasan peneliti menggunakan teori tersebut karena teori itu sesuai dengan topik hingga variabel penelitian sehingga bisa dijadikan dasar penelitian.

<sup>2</sup> Prof dr. sugiono metode peneltiian kualitatif. Hal 79.tahun 2017. ALFABETA: Bandung

## 2.1 Komunikasi

### 2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau symbol yang mengandung arti dari seseorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Jadi dalam komunikasi itu terdapat suatu proses yang dalam tiap prosesnya mengandung arti yang tergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan. Oleh karena itu komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya mempunyai persepsi yang sama terhadap simbol. Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan. Komunikasi juga diartikan sebagai proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

### 2.1.2 Unsur Unsur Komunikasi

Unsur-unsur dalam komunikasi merupakan bagian yang sangat penting dan saling melengkapi satu sama lain dalam sebuah rangkaian sistem yang memungkinkan berlangsungnya suatu aktivitas komunikasi. Untuk memahami unsur komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold D Laswell dalam karyanya, *The Structure and Function Of Communication in Society*.

Laswell mengatakan bahwa cara yang terbaik untuk menjelaskan komunikasi adalah menjawab pertanyaan sebagai berikut : *“Who says what in which channel to whom with what effect?”*.

Paradigma Laswell diatas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu yakni :

1. Komunikator (siapa yang mengatakan)
2. Pesan ( mengatakan apa)
3. Media (melalui media apa)

4. Komunikasikan (kepada siapa)

5. Efek (dampak apa)

Jadi, berdasarkan paradigma Laswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Ada beberapa unsur komunikasi menurut Wahyono dalam bukunya "Teori-teori komunikasi"<sup>3</sup>:

1. Komunikator (sumber)

Komunikator merupakan penyampaian pesan, baik itu berupa individu, kelompok atau sebuah organisasi/perusahaan. Komunikator bisa saja seorang pembicara yang berbicara atas nama dirinya sendiri, atau bisa pula gabungan berbagai individu dalam sebuah kelompok atau lembaga yang berbicara atas nama kelompok tersebut (bukan atas nama pribadi). Agar menjadi komunikator yang baik seseorang komunikator harus memperhatikan beberapa hal seperti penampilan, penguasaan masalah, serta penguasaan bahasa. Penampilan komunikator menyangkut pandangan komunikan terhadap komunikator. Sebaiknya komunikator berpenampilan baik, sopan dan menarik. Selain itu kredibilitas komunikator di mata komunikan harus baik, perasaan yang memiliki kredibilitas buruk misalnya, akan sulit untuk membuat komunikan mempercayai komunikator, dan pesan yang disampaikan akan sulit tersampaikan. Komunikator juga dituntut untuk menguasai masalah, sehingga pesan yang disampaikan menjadi jelas dari berbagai aspek, agar tidak ambigu. Penguasaan bahasa juga diperlukan, agar proses komunikasi berjalan lancar dan tidak terjadi kesalahan persepsi. Bukan hanya bahasa, budaya setiap daerah juga berbeda-beda dan komunikator perlu memperhatikan hal tersebut agar komunikasi yang dilakukan berjalan dan efektif.

2. Pesan dan Stimulus

<sup>3</sup>Wahyono, Tatang, and Rafinita Aditia. "Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur)." *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 1.4 (2022): 489-494.

Pesan merupakan ide atau gagasan yang disampaikan kepada komunikan. Ide atau gagasan yang ingin disampaikan oleh komunikan harus diolah sedemikian rupa agar menjadi sebuah pesan yang bukan hanya dimengerti, tetapi juga menarik bagi komunikan yang menjadi target pesan tersebut. Bergantung kebutuhan, materi pesan bias bersifat informatif (memberikan informasi), persuasif (meyakinkan), atau koersif (berupa perintah).

Agar pesan tepat dan dapat mengenai sasaran, maka pesan harus direncanakan dengan baik. Pesan dirancang sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan komunikator dan komunikan. Bahasa yang digunakan dalam menyampaikan pesan sebaiknya dapat dimengerti kedua belah pihak dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi. Dan yang paling penting adalah, pesan perlu dirancang sedemikian rupa agar dapat menarik minat komunikan, memenuhi kebutuhannya dan menimbulkan kepuasan komunikan.

### 3. Saluran atau media

Saluran atau media merupakan sarana yang digunakan oleh komunikator untuk penyampaian pesan kepada komunikan. Secara umum terdapat 3 macam media komunikasi, yaitu media umum, media massa, dan media khusus. Media umum merupakan media yang dapat digunakan oleh semua orang misalnya telepon, surat, media sosial, dan lain-lain. Media massa merupakan media yang digunakan untuk komunikasi massa (skala masal). Contoh media massa misalnya koran, majalah, radio, televisi, dan sebagainya. Sedangkan media khusus merupakan media yang digunakan secara terbatas. Hanya oleh dan orang-orang, kelompok atau organisasi tertentu saja, misalnya berupa kode atau sandi.

### 4. Komunikan

Komunikan merupakan penerima pesan individu atau kelompok yang menjadi sasaran pesan, yaitu personal, kelompok dan massa. Penerima pesan personal misalnya pada komunikasi yang terjadi lewat tatap muka empat mata, lewat sms atau panggilan telepon kepada seseorang. Sedangkan iklan di televisi merupakan komunikasi yang penerima pesannya adalah massa (khalayak umum). Agar komunikasi berjalan dengan baik, ada beberapa syarat yang perlu dipenuhi komunikan yaitu : keterampilan menangkap dan meneruskan pesan yang

diterimanya, pengetahuan yang cukup seputar pesan yang akan diterimanya, sertasi sikap yang siap untuk menerima serta memberi pesan.

#### 5. Hambatan / gangguan

Hambatan atau gangguan merupakan factor-faktor yang menyebabkan terhambatnya proses komunikasi. Gangguan ini biasa menyebabkan kesalahan pemaknaan pesan oleh komunikan, sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik, dan komunikasi tidak berhasil dilakukan. Gangguan tersebut biasa berasal dari komunikator, pesan, saluran ataupun komunikan. Gangguan yang berasal dari komunikator misalnya jika komunikator tidak kompeten, tidak dapat menguasai situasi ketika menyampaikan pesan, gangguan pesan misalnya Ketika pesan tidak sepenuhnya tersampaikan atau terpotong atau jika pesan menggunakan bahasa yang kurang dimengerti oleh penerima. Gangguan yang berasal dari saluran seringkali terjadi pada media elektronik, misalnya gangguan telfon. Sedangkan gangguan pada komunikan misalnya komunikan kurang mendengarkan atau pengetahuan komunikan mengenai pesan yang disampaikan kurang memadai.

#### 6. Umpan balik (feedback)

Umpan balik merupakan reaksi atau respon yang diberikan komunikan untuk menanggapi pesan yang diterimanya. Feedback ini bias berupa feedback negatif mau pun feedback positif. Feedback dapat membantu komunikator untuk menilai apakah komunikasi yang dilakukan efektif atau tidak. Jika feedback yang diberikan positif, berarti komunikasi yang dilakukan efektif.

Feedback bisa diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Feedback langsung biasanya terjadi jika komunikan dan komunikator melakukan komunikasi secara langsung, misalnya dalam pembicaraan tatap muka. Feedback langsung bisa berupa komentar maupun gestur tubuh.

Sedangkan feedback tidak langsung terjadi jika komunikan dan komunikator tidak dapat melakukan kontak langsung dalam komunikasi. Biasanya terjadi pada komunikasi yang melibatkan banyak orang didalamnya (komunikasi massa). Feedback tidak langsung bisa berupa surat pembaca, atau jawaban polling.

### 2.1.3. Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Menurut Effendy fungsi komunikasi adalah sebagai berikut<sup>4</sup>

#### 1. Menyampaikan informasi (to inform)

Komunikasi berfungsi menyampaikan informasi, tidak hanya informasi tetapi juga pesan, ide, gagasan, opini, maupun komentar. Sehingga masyarakat dapat mengetahui keadaan yang terjadi di masyarakat.

#### 2. Mendidik (to educate)

Komunikasi sebagai sarana informasi yang mendidik, menyebarluaskan kreativitas, tidak hanya sekedar member hiburan, tetapi juga memberikan pendidikan untuk wawasan dan kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan formal di sekolah maupun untuk di luar sekolah, serta memberikan informasi tidak lain agar masyarakat lebih maju, lebih baik dan lebih berkembang.

#### 3. Menghibur (to entertain)

Komunikasi juga memberikan warna dalam kehidupan, tidak hanya informasi tetapi juga hiburan. Semua golongan menikmati sebagai alat hiburan dan sosialisasi. Menyampaikan informasi dalam lagu, lirik, dan bunyi maupun gambar dan bahasa.

#### 4. Komunikasi sebagai sarana

Komunikasi sebagai sarana untuk mempengaruhi khalayak agar dapat memberikan motivasi, dorongan untuk mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang dilihat, dibaca, dan didengar. Serta memperkenalkan nilai-nilai baru untuk mengubah sikap dan perilaku ke arah yang baik dan modernisasi.

Setiap individu dalam berkomunikasi pasti mengharapkan tujuan dari komunikasi itu sendiri, secara umum tujuannya berkomunikasi adalah mengharapkan adanya umpan yang diberikan oleh lawan bicara kita serta

<sup>4</sup>KURNIADI, ARDHI. *FUNGSI KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM MENINGKATKAN MINAT ANGGOTA KELUARGA PELAJAR MAHASISWA KARIMUN-BANDUNG (KPMK-BDG)* Studi Deskriptif Analisis Fungsi Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Minat Kebersamaan pada Anggota Keluarga Pelajar Mahasiswa Karimun-Bandung (KPMK-Bdg). Diss. PERPUSTAKAAN, 2016.

semua pesan yang Kita sampaikan dapat diterima oleh lawan bicara kita dan adanya efek yang terjadi setelah melakukan komunikasi tersebut.

Menurut Purba mengatakan ada pun beberapa tujuan berkomunikasi<sup>5</sup> :

1. Perubahan sikap (attitude change)

Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah sikapnya. Misalnya memberikan informasi mengenai hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan sikap masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat.

2. Perubahan pendapat (opinion change)

Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan, misalnya dalam informasi mengenai pemilu. Terutama informasi mengenai kebijakan pemerintah yang biasanya selalu mendapatkan tantangan dari masyarakat maka harus disertai penyampaian informasi yang lengkap supaya pendapat masyarakat dapat terbentuk untuk mendukung kebijakan tersebut.

3. Perubahan perilaku (behavior change)

Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai pola hidup sehat tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan perilaku masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat atau mengikuti pola hidup sehat.

4. Perubahan sosial (social change)

Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan. Misalnya supaya masyarakat ikut serta dalam pemilihan suara pada pemilu atau ikut serta dalam berperilaku sehat.

<sup>5</sup>Purba, Asmat. "Pendekatan Hukum Komunikasi Menurut Howard G. Hendricks Dan Implikasinya Dalam Pendidikan Agama Kristen Di Perguruan Tinggi Di Bandung." *Jurnal Tedc* 11.2 (2019): 113-120.

#### **2.1.4. Model-Model Komunikasi**

##### **1. Model komunikasi 1 langkah**

Model komunikasi paling mudah adalah model sederhana di mana komunikasi terjadi searah, komunikasi mengirim pesan dan diterima oleh penerima.

Model ini adalah model satu arah yang umum sangat mudah dan sederhana didalam proses komunikasi. Didalam praktik, model komunikasi ini dapat menjadi komunikasi dua arah apabila receiver member umpan balik kepada sender, dengan demikian komunikasi terjadi secara interaktif antara sender dan receiver. Model komunikasi satu langkah di praktikkan secara langsung didalam proses komunikasi individu, individu kepada kelompok, individu kepada masyarakat. Namun juga model komunikasi satu langkah ini menjadi model komunikasi media massa, dimana penerima bukan satu orang, namun terdiri dari berbagai orang di dalam masyarakat.

##### **2. Model komunikasi dua langkah**

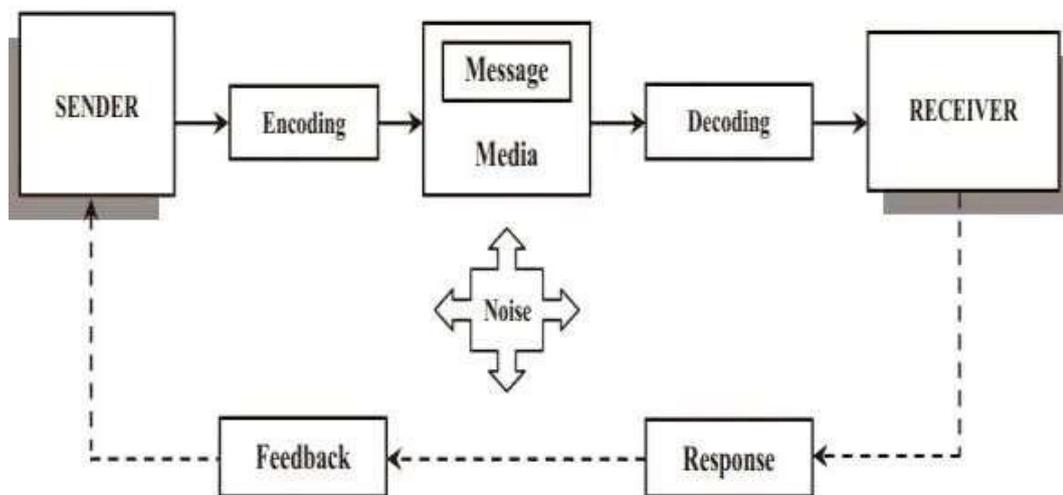
Model komunikasi dua langkah ditandai dengan hadirnya pihak kedua didalam proses komunikasi, yang mana komunikator menyampaikan pesan kepada pihak kedua. Pihak kedua bisa jadi pemimpin opini, pembentuk opini maupun media, kemudian setelah itu pihak kedua menyampaikan ke penerima. Didalam masyarakat yang tertutup atau semakin rumit, pihak kedua ini menjadi sangat penting didalam proses komunikasi itu sendiri.

##### **3. Model komunikasi multistep**

komunikasi multistep melibatkan pihak kedua, ketiga, dan sebagainya didalam komunikasi dua arah, tiga arah bahkan komunikasi silang arah. Noise dan saluran channel juga akan ikut mempengaruhi proses komunikasi multistep serta mempengaruhi kualitas proses komunikasi dua arah.

### 2.1.5. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah bagaimana sang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat dapat menciptakan suatu persamaan makna antara komunikan dengan komunikatornya. Proses Komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif (sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya). Model proses komunikasi secara umum dapat memberikan gambaran kepada pengelola organisasi, bagaimana mempengaruhi atau mengubah sikap anggota/stakeholder nya melalui desain dan implementasi komunikasi. Dalam hal ini, pengirim atau sumber pesan bisa individu atau berupa organisasi sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 1.1 proses komunikasi di bawah ini.



Berdasarkan pada bagan atau gambar proses komunikasi tersebut, suatu pesan, sebelum dikirim, terlebih dahulu disandikan (*encoding*) ke dalam simbol-simbol yang dapat menggunakan pesan yang sesungguhnya ingin disampaikan oleh pengirim. Apapun simbol yang dipergunakan, tujuan utama dari pengirim adalah menyediakan pesan dengan suatu cara yang dapat memaksimalkan kemungkinannya penerima dapat menginterpretasikan maksud yang diinginkan pengirim dalam suatu cara yang tepat. Pesan dari komunikator akan dikirimkan kepada penerima melalui suatu saluran atau media tertentu. Pesan yang di terima oleh penerima melalui simbol-simbol, selanjutnya akan ditransformasikan kembali (*decoding*) menjadi bahasa yang dimengerti

sesuai dengan pikiran penerima sehingga menjadi pesan yang diharapkan (*perceived message*).

Hasil akhir yang diharapkan dari proses komunikasi yakni supaya tindakan atau pun perubahan sikap penerima sesuai dengan keinginan pengirim. Akan tetapi makna suatu pesan dipengaruhi bagaimana penerima merasakan pesan itu sesuai konteksnya. Oleh sebab itu, tindakan atau perubahan sikap selalu didasarkan atas pesan yang dirasakan.

Adanya umpan balik menunjukkan bahwa proses komunikasi terjadi dua arah, artinya individu atau kelompok dapat berfungsi sebagai pengirim sekaligus penerima dan masing-masing saling berinteraksi. Interaksi ini memungkinkan pengirim dapat memantau seberapa baik pesan-pesan yang dikirimkan dapat diterima atau apakah pesan yang disampaikan telah ditafsirkan secara benar sesuai yang diinginkan.

Dalam kaitan ini sering digunakan konsep kegaduhan (*noise*) untuk menunjukkan bahwa ada semacam hambatan dalam proses komunikasi yang bisa saja terjadi pada pengirim, saluran, penerima atau umpan balik. Dengan kata lain, semua unsur-unsur atau elemen proses komunikasi berpotensi menghambat terjadinya komunikasi yang efektif. Hambatan tersebut diuraikan dalam hambatan-hambatan dalam komunikasi.

#### **2.1.6. Strategi Komunikasi**

Cangara<sup>6</sup> mengatakan bahwa komunikasi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “stratos” yang artinya tentara dan “agein” yang berarti memimpin. Dengan demikian strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara, lalu muncul kata “strategos” yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Jadi strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan, sebagai seni perang para jenderal, atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Dalam strategi ada prinsip yang harus dipegang, yakni “tidak ada sesuatu yang berarti dari segalanya kecuali mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh musuh, sebelum mereka mengerjakannya. Strategi bisa diartikan sebagai rencana

<sup>6</sup>Jaya, Wirawan, Hafied Cangara, and Hasrullah Hasrullah. "Keberhasilan dan Kegagalan Strategi Komunikasi Kampanye Para Kandidat dalam Perebutan Kursi Legislatif DPRD Kabupaten Barru Periode 2014-2019." *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi* (2015): 239-256.

menyeluruh dalam mencapai suatu target meskipun tidak ada jaminan akan keberhasilannya. Istilah strategi memang banyak di gunakan dalam dunia militer, namun bidang lainpun tampaknya banyak juga yang menggunakannya meskipun dalam arti yang berbeda dan tujuan yang berbeda. Di dalam dunia komunikasi, strategi berarti rencana menyeluruh dalam mencapai tujuan-tujuan komunikasi.

Tujuan-tujuan komunikasi dalam hal ini bisa bermacam-macam, tergantung pada medan komunikasi yang di sentuhnya. Karena dalam strategi terliput kegiatan perencanaan, maka pada praktiknya terdapat dimasukkan ke dalam strategi komunikasi ialah kegiatan persiapan, persiapan penganggaran, kegiatan pada tahap pelaksanaan, dan kegiatan penyimpulan atau penutup. Selanjutnya, masalah strategi banyak di kaitkan dengan istilah metode, teknik, dan taktik. Ketiga istilahnya ini masih dalam lingkungan strategi.

Strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam perencanaan komunikasi, sebab jika pemilihan strategi salah atau keliru maka hasil yang di peroleh bisa fatal, terutama kerugian dari segi waktu, materi dan tenaga. Oleh karena itu strategi juga merupakan rahasia yang harus di sembunyikan oleh para perencana. Strategi komunikasi adalah perencanaan yang menyeluruh tentang kegiatan komunikasi, maka metode komunikasi mempunyai arti yang lebih sempit dari itu, yaitu prosedur runtut yang di gunakan untuk menyelesaikan dan menjelaskan aspek-aspek komunikasi. Contoh, metode komunikasi ialah metode oral dan metode komunikasi secara verbal.

Strategi komunikasi memungkinkan suatu tindakan komunikasi di lakukan untuk target-target komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan. Bahwa didalam strategi komunikasi pemasaran, target utamanya adalah pertama, bagaimana membuat orang sadar bahwa dia memerlukan produk, jasa atau nilai. Yang kedua adalah bagaimana kesadaran itu menjadi perhatian terhadap suatu produk, jasa atau nilai apabila perhatian sudah terbangun, maka target terpentingnya adalah agar orang loyal untuk membeli produk, jasa atau nilai. Untuk mencapai target yang di inginkan, maka perlu tindakan persuasi agar dapat memastikan bahwa orang lain telah memahami tujuan-tujuan komunikasi dan bersedia melakukan perubahan. Tindakan persuasi juga memerlukan kekuatan yang dapat memaksakan orang melakukan perubahan.

### **2.1.7. Teknik Komunikasi**

Dalam menyampaikan sebuah informasi ke orang lain tidak bisa semudah yang kita pikirkan karena dibutuhkan pendekatan dalam menyampaikannya. Berikut teknik dalam berkomunikasi:

#### a. Komunikasi Informatif

Teknik komunikasi dengan menyampaikan pesan secara berulang-ulang untuk memberikan informasi kepada komunikan. Proses komunikasi ini satu arah, dari pihak komunikator kepada komunikan dalam rangka penyebaran informasi.

#### b. Komunikasi Persuasif

Komunikasi yang dilakukan dengan cara halus dan membujuk komunikan.

#### c. Hubungan Manusiawi

Teknik komunikasi yang memperhatikan nilai-nilai etis untuk menciptakan suasana atau iklim komunikasi yang manusiawi.

### **2.1.8. Bentuk-Bentuk Komunikasi**

Pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

#### 1) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan adalah apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bisa dibaca, kemudian dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan.

## 2) Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan.

### **2.1.9. Hambatan-Hambatan dalam Komunikasi**

Ada 4 hambatan dalam komunikasi adalah :

#### 1) Hambatan Dalam Proses Penyampaian (Sender Barries)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan-pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagian komunikatornya yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (receiver barrier) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik.

#### 2) Hambatan Secara Fisik (Phsyical Barries)

Secara fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem penguat suara (sound system) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah, seminar, dan pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan-pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikasi.

#### 3) Hambatan Semantik (Semantic Pers)

Hambatan segi semantik yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikasi yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

#### 4) Hambatan Sosial (Sychosial Noies)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat istiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai-nilai yang dianut sehingga kecenderungan kebutuhan serta harapan-harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

### **2.1.10. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktivitas, dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

## **2.2. Teori Penelitian**

### **2.2.1 Komunikasi Terapeutik**

Komunikasi kesehatan adalah seluruh aspek komunikasi manusia yang berkaitan dengan kesehatan. Komunikasi manusia yang isinya ditekankan pada kesehatan, dimana fokusnya adalah pada kejadian-kejadian yang berkaitan dengan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi hal ini. Dalam bahasa Inggris kata "health" mempunyai arti dan pengertian dalam bahasa Indonesia, yaitu "sehat" atau "kesehatan". Sehat menjelaskan kondisi atau keadaan dari subjek, misalnya anak sehat, ibu sehat, dan sebagainya. Sedangkan kesehatan menjelaskan tentang sifat dari subjek, misalnya kesehatan manusia, kesehatan masyarakat, kesehatan individu, dan sebagainya. Sehat dalam pengertian kondisi mempunyai batasan yang berbeda.

Komunikasi terapeutik kesehatan adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien.<sup>7</sup>

Tahapan Komunikasi Terapeutik kesehatan :

Menurut Stuart (2016) adapun tahapan-tahapan dalam komunikasi terapeutik terdiri dari 4 fase, yaitu: fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminate.<sup>8</sup>

<sup>7</sup>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).

### 1) Fase Pra-interaksi

Fase ini merupakan fase persiapan yang dapat dilakukan dokter sebelum berinteraksi dan berkomunikasi dengan klien. Pada fase ini, dokter mengeksplorasi perasaan, fantasi dan ketakutan sendiri, serta menganalisis kekuatan dan kelemahan profesional diri. dokter juga mendapatkan data tentang klien dan jika memungkinkan merencanakan pertemuan pertama dengan klien.

Contoh pertanyaan dokter kepada diri sendiri sebagai berikut.

- a) Apa yang akan saya tanyakan saat bertemu nanti?
- b) Bagaimana respons saya selanjutnya?
- c) Adakah pengalaman interaksi yang tidak menyenangkan?
- d) Bagaimana tingkat kecemasan saya?

### 2) Fase Orientasi

Fase ini adalah fase awal interaksi antara dokter dan klien yang bertujuan untuk merencanakan apa yang akan dilakukan pada fase selanjutnya. Pada fase ini, dokter dapat :

- a) Memulai hubungan dan membina hubungan saling percaya.
- b) Memperjelas keluhan, masalah, atau kebutuhan klien dengan mengajukan pertanyaan tentang perasaan klien; serta
- c) Merencanakan kontrak/kesepakatan yang meliputi lokasi, kapan, dan lama pertemuan; bahan/materi yang akan diperbincangkan; dan mengakhiri hubungan sementara.

### 3) Fase Kerja

Fase kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik kesehatan. Fase kerja merupakan inti dari hubungan dokter dan klien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang dicapai. Tugas utama dokter pada tahap kerja, adalah:

<sup>8</sup>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.

- a) Mengeksplorasi stressor yang sesuai / relevan
- b) Mendorong perkembangan insight klien dan penggunaan mekanisme koping konstruktif
- c) Menangani tingkah laku yang dipertahankan oleh klien / resistance

#### **4) Terminasi Tahapan**

Terminasi ini merupakan tahap akhir dari setiap pertemuan dokter dan klien dalam komunikasi terapeutik kesehatan. Terminasi terdiri atas 2 bagian yaitu:

##### a) Terminasi sementara

Tahap ini merupakan akhir dari pertemuan dokter dan klien, akan tetapi dokter akan bertemu lagi dengan klien pada waktu yang telah ditentukan.

b) Terminasi akhir Tahap ini terjadi jika klien akan pulang dari rumah sakit atau dokter tidak berdiskusi lagi di rumah sakit tersebut. Hal-hal yang harus dilakukan pada tahap terminasi ini, antara lain:

- (1) Evaluasi hasil, yang terdiri evaluasi subjektif dan evaluasi objektif
- (2) Rencana tindak lanjut dan kontrak yang akan datang

Tugas utama dokter dalam tahapan terminasi adalah:

- (1) Menyediakan realitas perpisahan
- (2) Melihat kembali kemajuan dari terapi dan pencapaian tujuan.

#### **2.2.2. Tujuan Komunikasi Kesehatan**

Setelah memahami apa itu konsep dari komunikasi kesehatan, selanjutnya kita perlu membahas mengenai apa saja tujuan dari diterapkan dan dilaksanakannya komunikasi kesehatan itu. Secara mendasar, tujuan dari komunikasi kesehatan terbagi menjadi tujuan strategis dan tujuan praktis. Tujuan strategis dari komunikasi kesehatan ada empat, yaitu:

1. Menyampaikan informasi kesehatan dari satu pihak ke pihak lain, yang mana diharapkan dan ditujukan supaya pihak yang diberi informasi akan menyampaikan lagi informasi tersebut ke pihak selanjutnya. Dengan begitu terjadi rantai informasi dan pengetahuan kesehatan yang terus-menerus dan bersambung

sehingga dapat diketahui oleh berbagai kalangan masyarakat. Membuat orang yang diberikan informasi dan edukasi dapat membuat keputusan mengenai kesehatan, baik untuk diri mereka sendiri maupun orang sekitar seperti keluarga atau kerabat.

2. Membentuk terciptanya perilaku hidup yang sehat baik jasmani atau rohani, dimana orang-orang yang mendapatkan informasi dapat menjaga kesehatan mereka sendiri dan berusaha keras untuk terus menciptakan lingkungan yang sehat. 3. Mengajak orang untuk memperhatikan dan memelihara kesehatan diri mereka masing-masing, sehingga dapat terus sehat jasmani dan rohani serta terhindar dari berbagai ancaman penyakit.

Sedangkan tujuan praktis dari komunikasi kesehatan ada empat, yaitu:

1. Meningkatkan pengetahuan bagi pelaku kesehatan mengenai apa saja prinsip dan proses komunikasi yang terjadi antara manusia, bagaimana menyusun isi pesan supaya dapat tersampaikan dengan baik, memilih media yang tepat dan sesuai dengan target yang akan diberikan informasi, hingga mengatur feedback atau respon yang diberikan oleh masyarakat kepada pemberi pesan. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam hal melaksanakan komunikasi dengan efektif baik secara verbal maupun nonverbal guna menyampaikan informasi dan pesan-pesan kesehatan pada masyarakat luas.

2. Membentuk perilaku dan sikap yang tepat dalam mengkomunikasikan pesan kesehatan dengan baik kepada masyarakat, serta memiliki gaya bicara yang menyenangkan serta percaya diri sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik.

Memahami interaksi yang terjadi dengan audience atau masyarakat oleh pelaku kesehatan saat menyampaikan pesan kesehatan dan mengerti dengan baik mengenai hubungan antara kesehatan dengan perilaku individu yang diberikan informasi.

### 2.2.3. Ruang Lingkup Komunikasi Kesehatan

Seperti yang telah diulas sebelumnya bahwa komunikasi kesehatan memang memiliki cakupan yang lebih fokus dan khusus dibandingkan komunikasi secara umum. Untuk lebih memahaminya, berikut adalah beberapa ruang lingkup yang terdapat pada konsep kajian komunikasi kesehatan.

#### a. Usaha-usaha kesehatan

Hal yang pertama terdapat dalam ruang lingkup komunikasi kesehatan adalah usaha-usaha kesehatan yang memiliki empat tingkatan. Tingkat pertama adalah usaha pencegahan penyakit, dimana hal ini harus dilakukan guna meningkatkan kesehatan tubuh dan dijalankan sebelum terkena penyakit. Usaha ini dapat dilakukan dengan menyebarkan informasi penting mengenai penjagaan kesehatan dan pencegahan penyakit yang umum terjadi di masyarakat, hingga kegiatan medis sebagai tindak preventif seperti vaksinasi.

Tingkat kedua adalah pengobatan, dimana hal ini dilakukan saat individu sudah terlanjur terkena suatu penyakit tertentu yang menyerang sistem kesehatannya. Proses pengobatan dilakukan dengan mencari jenis pengobatan yang tepat dan sesuai dengan penyakit yang diderita sebagai cara mengatasi permasalahan yang diderita. Tingkatan selanjutnya adalah promotif yaitu melakukan perawatan supaya individu sembuh dengan sempurna dan mencegah penyakit datang lagi, Tingkat terakhir adalah rehabilitasi, yaitu usaha yang dilakukan untuk membuat individu kembali seperti sebelum terkena penyakit supaya dapat bergabung dengan masyarakat lainnya seperti semula.

#### b. Pencegahan terhadap penyakit

Ruang lingkup kedua dalam komunikasi kesehatan adalah pencegahan terhadap penyakit yang mengintai masyarakat sebelum akhirnya penyakit tersebut benar-benar mendatangi individu per individu. Dalam melakukan kegiatan pencegahan ini, para pelaku kesehatan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat luas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penyakit tertentu. Misalnya saja, apa dan bagaimana ciri orang yang mengalami penyakit tersebut, atau bagaimana tindakan pertama yang dapat dilakukan untuk menolong orang yang menderita penyakit itu.

Pencegahan penyakit juga bisa dilakukan dengan mengajak serta semua lapisan masyarakat untuk menggalakkan pola hidup sehat dan teratur, sehingga dapat terhindar dari berbagai virus dan kuman yang menyebabkan penyakit. Dengan begitu, masyarakat akan merasa menjadi bagian yang penting dalam proses penjagaan kesehatan diri mereka sendiri maupun lingkungan sekitar karena telah dilibatkan. Bahkan bukan tidak mungkin jika masyarakat kemudian ikut menyebarkan informasi kesehatan yang telah mereka dapat karena merasa bahwa hal itu adalah hal yang penting untuk diketahui banyak orang.

### **2.3. Komunikasi Antarpribadi (Interpersonal)**

#### **2.3.1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi**

Pada dasarnya, komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktivitas hubungan antara manusia atau kelompok. Jenis komunikasi yang digunakan terdiri dari dua jenis yaitu (Dasrun:2012):

##### **1. Komunikasi Verbal (dengan kata-kata)**

Menurut Rakhmat, Bahasa mempunyai makna secara fungsional dan formal. Secara fungsional diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan dan secara formal diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan dan tata Bahasa.

##### **2. Komunikasi nonverbal (bahasa tubuh)**

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi diluar kata-kata terucap dan tertulis. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Melalui komunikasi interpersonal dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampai pesan yang efektif, menjadi penerima atau pendengar yang efektif. Menurut Joseph Devito (2001), komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara kelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of person, with some effect and some immediate feedback).

Menurut (Suranto Aw:2011) komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula. Komunikasi interpersonal adalah suatu action oriented yaitu suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu.

### **2.3.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Menurut Sasa Djuarsa (2005) dalam pelaksanaannya komunikasi interpersonal memiliki tujuan diantaranya sebagai berikut:

a) Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Maksudnya dengan membicarakan diri sendiri pada orang lain maka akan mendapat perspektif baru tentang diri sendiri. Dan dengan komunikasi interpersonal dapat membuka diri pada orang lain yang dan berlanjut juga akan mengenal orang lain lebih mendalam.

b) Mengetahui dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal memungkinkan untuk memahami apa yang ada disekitar dengan baik.

c) Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna Manusia hidup sebagai makhluk sosial yang tidak dapat terlepas dari interaksi dengan lainnya. Komunikasi interpersonal mengarahkan untuk mencari perhatian dan diperhatikan orang lain.

d) Mengubah sikap dan perilaku

Dalam komunikasi interpersonal sering terjadi upaya mempengaruhi, merubah sikap dan perilaku orang lain. Seseorang ingin mengikuti cara dan pola yang dimiliki.

e) Bermain dan menjadi hiburan

Komunikasi interpersonal dapat memberi hiburan, rasa tenang, santai dari berbagai kesibukan dan tekanan.

### 2.3.3. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi dapat terhambat dalam proses dari pengirim ke penerima. Hambatan-hambatan adakalanya dinamakan "distorsi kognitif yang dapat muncul dalam komunikasi interpersonal (Beck & Burns). Menurut Devito (1996) beberapa hambatan yang mungkin terjadi dalam komunikasi interpersonal yaitu:

#### 1) Polarisasi

Polarisasi adalah kecenderungan untuk melihat dunia dalam bentuk lawan kata dan menguraikan dalam bentuk ekstrim baik atau buruk, positif atau negatif, sehat atau sakit, pandai atau bodoh.

#### 2) Orientasi Intensional

Yakni mengacu pada kecenderungan untuk melihat manusia, objek dan kejadian sesuai dengan ciri yang melekat pada mereka. Sebaliknya, orientasi ekstensional adalah kecenderungan untuk terlebih dahulu memandang manusia, objek dan kejadiannya setelah itu memperhatikan cirinya. Dengan menggunakan orientasi akan cenderung diarahkan oleh apa yang dilihat memang terjadi dan bukan oleh ciri sekilas pandang.

#### 3) Potong Kompas

Merupakan kesalahan evaluasi dimana orang gagal mengkomunikasikan makna yang mereka maksudkan. William Haney mendefinisikannya sebagai pola salah komunikasi yang terjadi bila pengirim pesan dan penerima saling menyalahkan artikan makna pesan mereka. Potong kompas dapat mempunyai dua bentuk. Dalam bentuk yang pertama, di permukaan tampaknya ketidaksepakatan padahal pada tingkat makna terjadi kesepakatan. Jenis kedua, di permukaan tampaknya kedua orang ingin sependapat (karena mereka menggunakan kata-kata yang sama) tetapi jika mengamati lebih cermat akan terlihat bahwa sebenarnya ada ketidaksependapatan yang nyata.

## **2.4. Dokter Gigi**

### **2.4.1. Pengertian Dokter Gigi**

Menurut Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, Dokter dan dokter gigi adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Praktek kedokteran gigi umum meliputi tindakan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif terhadap kondisi gigi dan mulut individu ataupun masyarakat. Tindakan perawatan yang dapat dilakukan oleh seorang dokter gigi umum antara lain penambalan gigi berlubang, pembersihan karang gigi, pencabutan gigi, pembuatan gigi tiruan. Seorang dokter gigi seringkali menggunakan sinar-x dalam menegakkan diagnosa.

Praktik kedokteran gigi bukanlah suatu pekerjaan yang boleh dilakukan oleh siapa saja, melainkan hanya boleh dilakukan oleh kelompok profesional kedokteran gigi yang memiliki kompetensi yang memenuhi standar tertentu, diberi kewenangan oleh institusi yang berwenang di bidang itu dan bekerja sesuai dengan etik, standar dan profesionalisme yang ditetapkan oleh organisasi profesinya.

Secara teoritis-konseptual, antara masyarakat profesi dengan masyarakat umum terjadi suatu kontrak (mengacu kepada doktrin social- contract), yang memberi hak kepada masyarakat profesi untuk melakukan self- regulating (otonomi profesi) dengan kewajiban memberikan jaminan bahwa profesional yang berpraktek hanyalah profesional yang kompeten dan yang melaksanakan praktek profesinya sesuai dengan etik dan standar.

#### 2.4.2. Sub-Spealisasi di bidang Kedokteran Gigi

Dokter-dokter gigi juga memperoleh pelatihan di beberapa sub-spesialisasi, seperti:

a. Perawatan saluran akar (endodontics) - juga dikenal dengan istilah terapi saluran akar, ini merujuk kepada studi, diagnosa, dan perawatan terhadap penyakit-penyakit yang mempengaruhi pulpa gigi.

b. Dokter gigi oral dan maxillofacial (rahang dan wajah) dokter gigi yang mengambil spesialisasi di bidang ini terbagi ke dalam tiga tipe berbeda: ahli patologi oral dan maxillofacial, radiologi, dan ahli bedah.

c. Ortodonti Dikenal sebagai salah satu sub-spesialisasi yang paling terkenal di ilmu kedokteran gigi, ortodonti merujuk kepada dokter-dokter gigi yang mengkhususkan diri ke dalam perbaikan susunan dan kesejajaran gigi pasien. Metode utama mereka adalah penggunaan kawat gigi untuk secara bertahap memandu gigi supaya berada di posisi-posisi yang tepat.

d. Periodonti Ini merujuk kepada suatu studi dan pengobatan terhadap kesehatan-kesehatan yang mempengaruhi gusi. Salah satu tindakan yang paling umum dilakukan di sini adalah peletakan cangkok (implan) gigi, yang ditanamkan melalui gusi ke dalam tulang rahang.

e. Dokter gigi anak sebelumnya dikenal dengan istilah pedodonti, ilmu kedokteran gigi anak melaksanakan semua kewajiban dan fungsi dari dokterGigi kepada pasien belia.

f. Prosthodontia Ini merupakan sub-spesialisasi yang cakupannya begitu luas, di mana banyak dari metode perawatannya yang spesifik dikenal sebagai salah satu perawatan gigi yang paling dicari. Prosthodontia merujuk kepada pemasangan gigi tiruan dan pegangan untuk gigi palsu.

## **2.5. Pasien**

### **2.5.1. Pengertian Pasien**

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata patient dari bahasa Inggris. Patient diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita". Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah orang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter. Pasien adalah penerima jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Menurut Tjiptono dan Diana (2001:100) secara tradisional pasien diartikan sebagai pelanggan, yaitu orang yang membeli, menggunakan ataupun memanfaatkan suatu produk atau jasa. Istilah dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan.

Pelanggan layanan kesehatan merupakan orang yang melakukan kontak dengan layanan kesehatan. Terdapat dua macam pelanggan dalam layanan kesehatan, yakni pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal adalah orang yang memperoleh layanan kesehatan namun berada di luar organisasi layanan kesehatan. Pasien dan keluarga pasien termasuk dalam pelanggan eksternal. Sedangkan pelanggan internal adalah orang yang bekerja di dalam organisasi layanan kesehatan dan menghasilkan layanan kesehatan. Pasien sebagai pelanggan eksternal layanan kesehatan tidak hanya membutuhkan kesembuhan dari sakit, tetapi pasien juga merasakan dan menilai layanan kesehatan yang diterima.

Kesimpulan dari berbagai penjelasan mengenai pelanggan diatas, bahwa pelanggan (dalam hal ini adalah pasien) adalah pembeli atau pemakai produk atau jasa perusahaan sehubungan dengan kualitas dari kinerja perusahaan tersebut atau

hasil kinerja produk atau jasa yang telah digunakan. Pelanggan dalam penelitian ini masuk dalam jenis konsumen eksternal mengingat bahwa pelanggan telah melakukan pembelian, penggunaan, dan merasakan akhir suatu produk atau jasa. Pelanggan dalam penelitian ini adalah konsumen sebagai pengguna atau penerima jasa layanan rumah sakit yang disebut sebagai pasien.

### **2.5.2. Hak Pasien**

Menurut "Declaration of Lisbon : The Rights of the Patient" disebutkan beberapa hak pasien, diantaranya hak memilih dokter, hak dirawat dokter yang "bebas", hak menerima atau menolak pengobatan setelah menerima informasi, hak atas kerahasiaan, hak mati secara bermartabat, hak atas dukungan moral atau spiritual. Dalam UU No 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, pasal 53 menyebutkan beberapa hak pasien, yakni hak atas informasi, hak atas second opinion, hak atas kerahasiaan, hak atas persetujuan tindakan medis, hak atas masalah spiritual, dan hak atas ganti rugi. Menurut UU No.36 tahun 2009 tentang kesehatan, pada pasal 4-8 disebutkan setiap orang berhak atas kesehatan, akses atas sumber daya, pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan, lingkungan yang sehat, info dan edukasi kesehatan yang seimbang dan bertanggungjawab, dan informasi tentang data kesehatan dirinya. Hak-hak pasien dalam UU No. 36 tahun 2009 itu diantaranya meliputi:

- a. Hak menerima atau menolak sebagian atau seluruh pertolongan (kecuali tak sadar, penyakit menular berat, gangguan jiwa berat).
- b. Hak atas rahasia pribadi (kecuali perintah UU, pengadilan, ijin yang bersangkutan, kepentingan yang bersangkutan, kepentingan masyarakat).
- c. Hak menuntut ganti rugi akibat salah atau kelalaian (kecuali tindakan penyelamatan nyawa atau cegah cacat).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien sebagai pelanggan kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan seoptimal mungkin demi pencapaian derajat kesehatan atau kesembuhannya. Pasien juga mempunyai hak untuk menerima ataupun

menolak tindakan pengobatan dan atau perawatan yang akan dilakukan terhadap dirinya setelah mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap dari dokter atau perawat tentang segala sesuatu yang berkait dengan penyakitnya.

### **2.5.3. Kewajiban Pasien**

Menurut (UU no.44 Tahun 2009: UU tentang Rumah Sakit dengan kewajiban pasien yakni setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya selain itu ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan Peraturan Menteri.

Menurut (UU no. 29 Tahun 2004: UU tentang Praktik Kedokteran), pasien dalam menerima pelayanan mempunyai kewajiban:

- a. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- b. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi.
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku sarana pelayanan kesehatan.
- d. Memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima.

Menurut UU RI No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berkewajiban:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- b. Mematuhi nasehat dan petunjuk perawat.
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- d. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki kewajiban menerima pelayanan pada praktik kedokteran yaitu memberikan informasi, mematuhi nasihat, mematuhi ketentuan, dan memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasehat dan petunjuk perawat, mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

## 2.6. Kesadaran

### 2.6.1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali perasaan dan mengapa seseorang merasakannya seperti itu dan pengaruh perilaku seseorang terhadap orang lain. Kemampuan tersebut diantaranya; kemampuan menyampaikan secara jelas pikiran dan perasaan seseorang, membela diri dan mempertahankan pendapat (sikap asertif), kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri dan berdiri dengan kaki sendiri (kemandirian), kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan orang dan menyenangkan diri sendiri meskipun seseorang memiliki kelemahan (penghargaan diri), serta kemampuan mewujudkan potensi yang seseorang miliki dan merasa senang (puas) dengan potensi yang seseorang raih di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi.

Dalam pandangan Frankl kebebasan berkeinginan adalah ciri yang unik dari keberadaan dan pengalam manusia. Manusia tidak hanya sanggup mengambil sikap terhadap dunia, tetapi juga sanggup dan bebas mengambil sikap terhadap dirinya sendiri, menerima atau menolak dirinya. Dengan mengambil sikap atau mengambil jarak terhadap dirinya sendiri, manusia bisa keluar dari ruangan biologis dan psikologisnya, dan masuk ke dalam ruang noologis (dimensi spiritual). Suatu dimensi atau ruang tempat manusia hadir sebagai fenomena yang berbeda dari makhluk lainnya. Dengan memasuki ruang noologis atau dimensi spiritual, manusia meninggikan martabatnya sebagai manusia, sebagai makhluk yang hidupnya tidak semata-mata dikuasai oleh ketentuan-ketentuan biologis dan psikologisnya. Di dalam ruang noologis inilah terletak kebebasan berkeinginan dari manusia.

Menurut Chaplin kesadaran-diri adalah kesadaran mengenai proses-proses mental sendiri atau mengenai eksistensi sebagai individu yang unik (J.P. Chaplin, 2002:450).<sup>9</sup>

<sup>9</sup>Nugraheny, Wati Mei. *Pengaruh hukuman dan kesadaran diri terhadap sikap tanggung jawab santri kelas X di pondok pesantren Darul Huda Putri Mayak Ponorogo*. Diss. IAIN Ponorogo, 2017.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran-diri (self conciousness) adalah salah satu ciri yang unik dan mendasar pada manusia, di mana manusia tersebut mempunyai kesadaran meng-ada-dalam-dunia (umwelt, mitwelt, eigenwelt). Juga kesadaran meng-ada-di-luar-dunia (becoming yaitu kebebasan yang tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab. pemencapaian) Umwelt dapat dipahami sebagai "dunia ser" (dunia natural), kalau dunia biologis disamakan dengan lingkungan (environment) yaitu berhubungan dengan kebutuhan-kebutuhan biologis; dorongan-dorongan, naluri-naluri. Bisa diartikan dunia hukum alam dan perputaran ilmiah, dunia tidur dan terjaga, lahir dan mati. Mitwelt artinya perhubungan manusia dengan manusia lain, pada manusia berlangsung komunikasi yang melibatkan makna, makna orang lain sebagian ditentukan oleh perhubungan dengan sesamanya, esensi dari perhubungan adalah bahwa perjumpaan (encounter) kedua pribadi diubah. Perhubungan selalu melibatkan kesadaran timbal-balik, dan ini selalu terjadi dalam suatu perjumpaan. Sedangkan eigenwelt artinya kesadaran diri, yang berhubungan dengan diri sendiri dan cara khas hadir dalam diri manusia. Sebagai dasar dan diatas dasar itu manusia melihat dunia nyata dalam prespektif yang sebenarnya.

### **2.6.2. Tahapan-Tahapan Kesadaran Diri**

Kesadaran diri yang dimiliki remaja dapat mempengaruhi perkembangan diri sendiri dan bahkan perkembangan sesamanya. Sebab manusia tampil diluar diri dan berefleksi atas keberadaannya. Oleh sebab itu kesadaran diri sangat fundamental bagi pertumbuhan remaja. Menurut Sastrowardoyo (1991:83-83) untuk mencapai kesadaran diri yang kreatif seseorang harus melalui empat tahapan yaitu:

#### 1. Tahap ketidaktahuan

Tahap ini terjadi pada seorang bayi yang belum memiliki kesadaran diri, atau disebut juga dengan tahap kepolosan.

#### 2. Tahap berontak

disebut juga dengan tahap kepolosan.

Tahap ini identik memperlihatkan permusuhan dan pemberontakan untuk memperoleh kebebasan dalam usaha membangun "inner strength".

Pemberontakan ini adalah wajar sebagai masa transisi yang perlu dialami dalam pertumbuhan, menghentikan ikatan-ikatan lama untuk masuk ke situasi yang baru dengan keterikatan yang baru pula.

### 3. Tahap kesadaran normal akan diri

Dalam tahap ini seseorang dapat melihat kesalahan-kesalahannya untuk kemudian membuat dan mengambil tindakan yang bertanggung jawab. Belajar dari pengalaman-pengalaman sadar akan diri disini dimaksudkan satu kepercayaan yang positif terhadap kemampuan diri. Kesadaran diri ini memperluas pengendalian manusia atas hidupnya dan tahu bagaimana harus mengambil keputusan dalam hidupnya.

### 4. Tahap kesadaran diri yang kreatif

Dalam tahapan ini seseorang mencapai kesadaran diri yang kreatif mampu melihat kebenaran secara objektif tanpa disimpangkan oleh perasaan-perasaan dan keinginan-keinginan subjektifnya. Tahapan ini bisa diperoleh antara lain melalui aktivitas religius, ilmiah atau dari kegiatan-kegiatan lain diluar kegiatan-kegiatan yang rutin. Melalui tahapan ini seseorang mampu melihat hidupnya dari perspektif yang lebih luas, bisa memperoleh inspirasi-inspirasi dan membuat peta mental yang menunjukkan langkah dan tindakan yang akan diambilnya.

## 2.6.3. Kecakapan dalam Kesadaran Diri

Goleman menyebutkan ada tiga kecakapan utama dalam kesadaran diri, yaitu:<sup>10</sup>

a. Mengenali emosi diri dan pengaruhnya. Orang dengan kecakapan ini akan:

- 1) Mengetahui emosi makna yang sedang mereka rasakan dan mengapa terjadi.
- 2) Menyadari keterkaitan keterkaitan antara perasaan mereka dengan yang mereka pikirkan.
- 3) Mengetahui bagaimana perasaan mereka mempengaruhi kinerja.

<sup>10</sup>Culver, Dick. "A review of Emotional Intelligence by Daniel Goleman: implications for technical education." *FIE'98. 28th Annual Frontiers in Education Conference. Moving from 'Teacher-Centered' to 'Learner-Centered' Education. Conference Proceedings (Cat.No. 98CH36214)*. Vol. 2. IEEE, 1998.

4) Mempunyai kesadaran yang menjadi pedoman untuk nilai-nilai dan sasaran- sasaran mereka.

b. Pengakuan diri yang akurat; mengetahui sumber daya batiniah, kemampuan dan keterbatasan ini. Orang dengan kecakapan ini akan :

- 1) Sadar tentang kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahannya.
- 2) Menyempatkan diri untuk merenung, belajar dari pengalaman, terbuka
- 3) Mengetahui bagaimana perasaan mereka mempengaruhi kinerja.
- 4) Mempunyai kesadaran yang menjadi pedoman untuk nilai-nilai dan sasaran- sasaran mereka.

c. Kepercayaan diri; kesadaran yang kuat tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri. Orang dengan kemampuan ini akan:

- 1) Berani tampil dengan keyakinan diri, berani menyatakan "keberadaannya".
- 2) Keberanian menyuarakan pandangan yang tidak populer dan bersedia berkorban demi kebenaran.
- 3) Tegak, mampu membuat keputusan yang baik kendati dalam keadaan tidak pasti.

Penyadaran diri adalah langkah mendasar menuju kematangan emosi. Tanpanya manusia sulit untuk mengembangkan emosi secara dewasa. Kesadaran diri ini juga terkait dengan kemampuan manusia untuk tahan menghadapi cobaan kemampuan untuk tetap tenang dan berkonsentrasi, tahan menghadapi kejadian yang gawat dan tetap tegar menghadapi konflik.

#### **2.6.4. Langkah-Langkah Mempertinggi Kesadaran Diri**

Kesadaran diri tidak terbentuk secara otomatis, melainkan karena adanya usaha individu. Tahapan kesadaran diri individu, ditentukan oleh beberapa besar atau sejauh mana individu tersebut berusaha mempertinggi kesadaran dirinya. Ada beberapa langkah yang perlu diambil oleh remaja dalam rangka meningkatkan atau mempertinggi kesadaran dirinya. Langkah-langkah tersebut dimulai dari :

a. Menemukan kembali perasaan-perasaannya

Agar dapat mencapai tingkatan tersebut, banyak orang harus kembali lagi pada permulaan untuk menemukan kembali apa itu perasaan. Perasaan adalah

pernyataan hati nurani yang dihayati secara suka maupun tidak senang. Sebab sering seseorang tidak tahu-menahu tentang kejadian yang dirasakannya sendiri, yang diucapkan tentang perasaan mereka hanyaungkapan samar. "baik-baik saja", "tidak enak badan", mereka tidak mengalami perasaan secara langsung, hanya ide-ide yang samar mereka kemukakan sebagai apa yang dirasa penting.

#### b. Mengenal keinginan sendiri

Sadar akan perasaan sendiri membawa seseorang ke langkah berikutnya yaitu mengetahui dengan jelas apa yang diinginkannya. Seseorang yang tidak mengenali keinginan-keinginan sendiri adalah mereka yang hanya memikirkan keinginan-keinginan yang rutin atau mereka yang berkeinginan menurut orang lain. Mengetahui keinginan diri sendiri tidak berarti harus memaksakan dan mengutarakan keinginan tersebut kapan dan dimana saja. Keputusan dan pertimbangan yang matang adalah sisi utama dari kesadaran diri. Mengenal keinginan sendiri maksudnya, mengenal keinginan secara spontan, yaitu membuat interaksi yang tepat dan melihat gambaran situasi menyeluruh dan menetapkan dirinya dan menjadikan dirinya bagian yang integral dalam hubungan dengan dunia sekitarnya.

#### c. Mendefinisikan ulang hubungan diri dengan aspek ketidaksadaran.

Individu masyarakat modern bersikap pasif terhadap aspek ketidaksadaran, bahkan cenderung mengesampingkan dan mengutamakan aspek kesadaran yang dianggap identik dengan rasionalitas. Maka untuk mencapai kesadaran diri, seseorang perlu menemukan kembali hubungannya dengan aspek alam bawah sadar melalui aspek alam bawah sadar individu tidak hanya akan menemukan kembali perasaannya, tetapi juga menemukan kembali sumber solusi atas permasalahan yang dihadapi.

#### d. Memperbanyak Dzikir

Dzikir adalah mengingat Allah, baik dengan lisan dan dengan hati. Salah satu cara yang diajarkan Rasulullah. Dzikir kepada Allah merupakan upaya membersihkan diri dari pengaruh-pengaruh kesenangan keduniaankesadaran pada diri sendiri dan sifat egois. juga merupakan penetapan ruh dalam kesucian dan kedekatannya dengan Allah SWT.

### 2.6.5. Manfaat Mempertinggi Kesadaran Diri

Melalui kesadaran, seseorang bisa menjadi sadar atas tanggung jawabnya untuk memilih. "Manusia adalah makhluk yang bisa menyadari dan oleh karenanya, bertanggung jawab atas keberadaannya". Seperti ungkapan Kierkegaard yang dikutip oleh Billington dalam bukunya "Living Philosophy An Introduction To Moral Thought", Bahwa eksistensi manusia merupakan pribadi yang bebas berkehendak dan mampu menentukan masa depannya sendiri, serta mampu mengarahkan perkembangannya. Tidak lagi membicarakan yang konkrit tetapi sudah menembus inti yang paling dalam dari manusia. Perpindahan pemikiran logis manusia ke bentuk religius ini hanya dijumpai lawan iman religius.

Pada hakekatnya, semakin tinggi kesadaran seseorang, maka sebagaimana dinyatakan oleh Kierkegaard, "semakin utuh diri seseorang". Dengan kesadaran diri, seseorang bisa menjadi sadar atas tanggung jawabnya untuk memilih. Menurut Rogers ada lima sifat khas dari seseorang yang berpribadi penuh yaitu; pertama keterbukaan pada pengalaman yang berarti bahwa seseorang tidak bersifat kaku dan defensif melainkan bersifat fleksibel terhadap pengalaman. Kedua kehidupan eksistensial adalah kondisi orang yang tidak mudah berprasangka ataupun memanipulasi pengalaman-pengalaman melainkan dapat menyesuaikan diri karena kepribadiannya terus-menerus terbuka pada pengalaman baru. Ketiga Kepercayaan terhadap organisme orang sendiri yang berarti bertindak laku menurut apa yang dirasa benar. Keempat Perasaan bebas, artinya semakin seseorang sehat secara psikologis semakin mengalami kebebasan untuk memilih dan bertindak (dimungkinkan terjadinya pilihan). Kelima kreatifitas yaitu kemampuan untuk mencipta yang berarti bahwa seseorang yang kreatif bertindak bebas dan menciptakan ide-ide dan rencana hidup yang konstruktif, serta dapat mewujudkan kebutuhan dan potensinya secara kreatif dan dengan cara yang memuaskan.

Dengan demikian, kesadaran diri membukakan seseorang pada inti keberadaan manusia diantaranya:

1. Manusia adalah makhluk yang terbatas dan manusia tidak selamanya mampu mengaktualkan potensi.
2. Manusia memiliki potensi mengambil atau tidak mengambil tindakan.

3. Manusia memiliki suatu ukuran pilihan tentang tindakan yang akan diambil oleh karena itu manusia menciptakan sebagian dari nasib manusia sendiri.
4. Manusia pada dasarnya sendirian, tetapi memiliki kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain, seseorang menyadari bahwa setiap orang akan terpisah, tetapi juga terkait dengan orang lain.
5. Dengan meningkatkan kesadaran atas keharusan memilih, maka Manusia mengalami peningkatan tanggung jawab atas konsekuensi-
6. Kecemasan timbul dari penerimaan ketidakpastian masa depan.
7. Manusia mampu mengenal kondisi-kondisi kesepian, rasa berdosa dan isolasi

## **2.7. Kesehatan Gigi**

Gigi merupakan bagian tubuh yang berfungsi untuk mengunyah, berbicara, mempertahankan bentuk muka, dan estetika. Gigi sehat adalah keadaan gigi yang bersih tanpa adanya plak, karies, nyeri, dan penyakit lainnya. Gigi dapat berfungsi dengan baik apabila gigi tersebut dalam keadaan sehat, sebaliknya gigi yang tidak sehat akan menimbulkan masalah.

Kesehatan gigi merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kesehatan tubuh secara keseluruhan. Saat ini masalah kesehatan gigi masih menjadi prioritas kedua terutama bagi masyarakat Indonesia. Padahal dari sakit gigi yang tampaknya sepele, bisa menjadi pemicu timbulnya sejumlah penyakit berbahaya. Dari beberapa studi dilaporkan adanya hubungan antara penyakit gigi dengan penyakit jantung koroner, *aterosklerosis*, *pneumonia*, *diabetes* dan kelahiran *prematum*.

## 2.8 Peneliti Terdahulu

Eriyanto mengatakan bahwa Konsep secara umum dapat di definisikan sebagai abstraksi atau representasi dari suatu objek atau gejala sosial. Konsep sebagai gambaran singkat dari realitas sosial, di pakai untuk mewakili suatu realitas yang kompleks. Konsep adalah bahasa yang dipakai oleh ahli untuk menggambarkan atau mengabstraksikan suatu gejala.

Dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti :

1. Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga bisa dipahami dengan mudah.
2. Komunikasi Kesehatan adalah proses penyampaian pesan berisi hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan oleh pemberi pesan kepada penerimanya melalui berbagai media yang dianggap tepat. Penyampaian pesan ini memiliki tujuan dasar untuk memberikan pengarahan mengenai kesehatan secara utuh baik.<sup>11</sup>

Muhammad Riza Pahlevi, Meneliti bahwa:

1. Kesehatan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah kehidupan, untuk menjaga kesehatan dibutuhkan kesadaran setiap individu. Untuk itu dalam merawat gigi tetap mengikuti anjuran kesehatan dalam merawatnya, contohnya gosok gigi 3x dalam 1 hari, menggunakan obat kumur dan melihat makanan apa yang dikonsumsi.
2. Seorang dokter gigi harus siap melayani dan memberikan arahan kepada pasien agar terus tetap memperhatikan perkembangan penyakit yang diderita pasien.
3. Dalam penelitian di atas kesadaran kunci utama dalam menjaga kesehatan gigi, karena dari organ mulut apabila tidak dijaga akan menimbulkan penyakit yang akan terus berkembang ke orang lainnya.<sup>12</sup>

<sup>11</sup>Suherniati, Antina, and Mouza Khikmatul Afifah. "Komunikasi Efektif dalam Proses Pembelajaran di Era Digital." *Teori Komunikasi dalam Praktik 1* (2021): 98.

<sup>12</sup>Pahlevi, M. R. (2021). komunikasi kesehatan dokter gigi terhadap pasien dalam meningkatkan kesadaran kesehatan gigi di poli gigi klinik syifa.

(Wener et.al, 2011) Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan antara informasi mengenai kondisi umum pasien yang disampaikan oleh dokter gigi dengan yang diterima pasien. Informasi mengenai kondisi umum pasien yang disampaikan oleh dokter gigi meliputi diagnosis penyakit yang memiliki distribusi frekuensi perbedaan sebesar 3%, perbedaan informasi penjelasan lengkap mengenai diagnosis penyakit yang diderita pasien sebesar 33.3%, serta perbedaan informasi kondisi klinis rongga mulut pasien saat perawatan sebesar 21.2%. Perbedaan informasi tersebut bermacam-macam titik poin perbedaannya pada setiap pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan pada pekerja industri pertanian di Northwest, Inggris tentang hubungan antara pola kunjungan mereka ke dokter gigi dengan status kesehatan gigi, disimpulkan bahwa meningkatnya frekuensi kunjungan ke dokter gigi untuk mendapatkan pelayanan medik gigi memang benar dapat menghilangkan risiko kehilangan gigi, tetapi tidak dapat mencegah timbulnya masalah gigi.

## 2.10 Kerangka Berfikir

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti membutuhkan kerangka berfikir untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang akan ditelitinya tersebut. Kerangka konsep dirumuskan sebagai perkiraan teoritis yang akan dicapai setelah dianalisis secara seksama. Kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:

