

## ABSTRAK

Standa Sasi Ediyana (1301766). Strategi komunikasi Terapeutik Dokter Gigi Dalam Menangani Kecemasan Pasien Anak. Skripsi Departemen Ilmu Komunikasi FPIPS UPI, Bandung (2017).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh komunikasi yang menjadi salah satu budaya pada sebuah bisnis kesehatan yakni dokter gigi RSKGM Bandung. Tempat Rumah sakit gigi yang seharusnya bertujuan untuk perawatan gigi pasien sedikit berbeda di RSKGM Bandung. Tujuan peneliti ini yaitu: 1) untuk mengetahui jenis komunikasi apa yang di gunakan dalam berkomunikasi dengan pasien anak, 2) untuk mengetahui metode apa saja yang dilakukan dokter gigi untuk menghilangkan kecemasan pasien, 3) untuk mengetahui fungsi komunikasi terapeutik dokter gigi spesialis anak RSKGM bandung, 4) untuk mengetahui jenis komunikasi verbal dan nonverbal dokter gigi spesialis anak RSKGM Bandung kepada pasien anak. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif-kualitatif. Subjek utama adalah dokter gigi spesialis anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung serta asisten atau suster sebagai informan tambahan. Hasil dari penelitian diketahui bahwa masing-masing Dokter Gigi Spesialis anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut memiliki kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik dengan minimnya ksalahan komunikasi yang di sebabkan kurangnya pemahaman atau kecemasan anak terhadap perawatan gigi. Dokter gigi spesialis anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut menggunakan Bahasa Indonesia serta menggunakan kata formal dan nonformal untuk berkomunikasi dengan pasiennya. Untuk menjaga penampilan layaknya standar dokter rapid an menggunakan wewangian, menggunakan intonasi suara yang beraneka ragam , mengambil jarak dekat sertang menggunakan fungsi komunikasi nonverbal adalah tindakan khas yang dilakukan oleh dokter gigi spesialis anak untuk membuat reflek pasien anak agar tidak cemas dalam perawatan yang diberikan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Terapeutik, komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, RSKGM Bandung

## **ABSTRACT**

Standa Sasi Ediyana (1301766) . *Therapeutic communication strategy Dentists in dealing with Anxiety Patients (Undergraduate Thesis Communications Department FPIPS UPI, Bandung (2016).*

*The Research was distributed by one of the communication culture in discussing the business of health namely pengampu teeth RSKGM Bandung. Plaxe The Dental Hospital whuch Should aim to dental patients a little fruit In RSKGM Bandung The goal of its current status is valid: 1) to find out what types of communication in Peninggi in communicating with patients, 2) to find out what methods do pengampu teeth to remove anxiety patients, 3) to find out the function of a therapeutic communications specialist denta child RSKGM Bandung,4) to know what kind of verbal communication and nonverbal child specialist dental RSKGM Bandung to patients. This approach is used in a qualitative descriptive method is-qualitative. The main body is a dental specialist children Hospital Specialized teeth andmounth of Bandung and the Assistant or the sisters as an informant. The results of the research it is known that each Dentist Speciality children Hospital Special dental and Mouth have Communication skills good verbal and nonverbal witch lack of communication that caused anxiety or lack of understanding of the child towards dental care. Dental specialist Pengampu children Hospital Special dental and mouth using the indonesuan languafe as the use of formal and non-formal to communicate with patients. To keep up appearances as the standard quick using fragrances, using a wife range of voice intonation, taking close range using the function of nonverbal communication is the typical actions performed by dental specialists children for making child patients is reflected in order not to be anxious in the care provided.*

*Keywords:; strategy communication, communication Therapeutic, verbal communication, nonverbal communication, RSKGM Bandung*