

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Dalam penelitian yang merupakan kajian komunikasi, peneliti berusaha memamparkan mengenai strategi komunikasi terapeutik dokter gigi dalam menangani kecemasan pasien anak. Berdasarkan penelitian ini, didapat kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian sesuai dengan yang dipaparkan di awal penelitian.

5.1.1. Jenis Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung memiliki kemampuan untuk berbahasa Indonesia yang sangat baik dan bisa menyesuaikan menggunakan Bahasa Indonesia dengan pasien anak. Hal ini dikarenakan mayoritas pasien adalah orang Indonesia dan menggunakan Bahasa Indonesia. Oleh karena dokter gigi spesialis anak menggunakan Bahasa Indonesia kepada Pasien anak, adapun alasan lain mengapa menggunakan Bahasa Indonesia dikarenakan pasien yang masih anak-anak tidak semua mengerti menggunakan Bahasa lain karena ketidatahuan pasien anak atau faktor usia yang belum mempelajari Bahasa lainnya. Sedangkan faktor lain dari dokter gigi spesialis anak sendiri yang masih tidak bisa menggunakan Bahasa sunda dikarenakan hampir semua dokter yang berada di spesialis dokter gigi anak bukan berasal dari suku sunda atau Jawa Barat.

5.1.2. Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Setiap perjumpaan dengan pelanggan baru, dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung akan berusaha untuk menghilangkan rasa cemas pasien dan memberi kepercayaan terhadap pasien agar bisa berhubungan secara baik dengan pasien merasa dekat dengannya. Setiap perjumpaan berikutnya semua dokter gigi spesialis anak akan terus meningkatkan hubungan dan kepercayaan pasien anak untuk melakukan perawatan dengan tidak ada rasa cemas terhadap perawatan gigi.

Semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung sangat berhati-hati dalam melaksanakan komunikasi dengan pasien dan mereka harus bisa memilah mana yang pantas untuk berkomunikasi dengan berbagai umur yang berbeda. Oleh karena itu walaupun dokter berhati-hati dalam melaksanakan komunikasi tetapi masih ada aja pasien yang tidak bisa terima komunikasi dari dokter karena kecemasan mereka terhadap perawatan gigi. Pengalaman bertahun-tahun bertemu dengan beragam pasien anak yang berbeda sifat dan latar belakang menjadikan semua dokter gigi memiliki pengalaman, keterampilan yang baik dalam berkomunikasi.

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung memiliki berbagai cara yang beragam jika pasien memiliki tingkat kecemasan yang berbeda-beda. Mulai dari cara berkomunikasi dengan cara-cara verbal maupun nonverbal. Atau melakukan tindakan suportif, mencoba untuk menggali alasan mereka dalam kecemasan terhadap perawatan dokter gigi hingga berkerja sama dengan orang tua pasien anak dalam menggali informasi yang mereka ketahui.

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung sering berbagi pengalamannya maupu sering bercerita kepada pasien anak, baik kehidupan pribadinya waktu masi anak-anak ataupun menceritakan tokoh kartun hiburan mereka. Hal tersebut karena pasien merasa topik tersebut menarik untuk di bahas dan

merubah tingkat kecemasan mereka, tadinya ada rasa cemas dalam proses perawatan dan akhirnya mereka gembira dan tingkat kecemasanpun hilang dengan sendirinya

5.1.3. Jenis Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Penggunaan pesan ini sering digunakan dalam keseluruhan kualitas komunikasi yang di bangun antara dokter gigi dengan pasien anak karena komunikasi nonverbal yang menajdi senjata utama dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung untuk berkomunikasi dengan pasiennya maupun dengan orangtua pasien. Komunikasi nonverbal sering dilakukan disaat melakukan proses perawatan karena dalam proses perawatan takluput dari gerakan nonverbal itu sendiri.

Semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan anak bandung menggunakan intonasi dan nada suara yang beragam-ragam. Selain karena mereka bertemu dengan pasien anak yang beraneka sifat dan kelakuan yang berebeda-beda serta umur yang tidak sama. Pastiynya menggunakan intonasipun yang berbeda-beda. Oleh karena itu walaupun pasiennya menggunakan pesan paralinguistic yang tinggi, dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung yang sudah terbiasa menggunakan intonasi dan nada suara yang bisa menyetarakan dengan kebutuhan mereka agar merasa nyaman menggunakannya maupun bisa menggajak pasien lebih tenang lagi dalam melakukan perawatan gigi.

Semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut menggunakan jarak yang dekat saat berkomunikasi dengan pasien. Penentuan jarak dekat atau renggang ditentukan oleh peneliti, yaitu dengan jarak kurang dari satu lengan serta bisa lebih dekat maupun lebih jauh dari satu lengan.

Untuk memberikan kenyamanan kepada pasien, dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut menggunakan wewangian agar tidak bau badan. Serta meggunakan alat bantu untuk membantu proses perawatan seperti memancing agar pasien lebih memilih bau wangi dari pada bau busuk karena jarang di bersihkan

giginya serta pasien merasakan dampak dari sikat gigi, mereka lebih memilih bau-bauan yang wangi menjadi pasien lebih rajin sikat gigi dan perawatan gigi.

Untuk memberikan kenyamanan kepada pasien, dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung menggunakan wewangian agar tidak bau badan. Wewangian yang dipakai beragam, mulai dari deodorant, minyak wangi, hingga minyak rambut.

Dalam komunikasi yang dijalankan, sentuhan yang mengandung makna komunikasi dilakukan di semua kegiatan perawatan dari saat bersalaman dengan pasien atau orang tua maupun setelah mereka melakukan perawatan dengan cara bertepuk tangan dengan pasien. Tindakan ini dimaksudkan supaya kesan akrab yang diberikan dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut kepada pasiennya.

Semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut kompak menggunakan pakaian rapih saat berkerja dan menggunakan standar dokter disaat pemeriksaan berlangsung, seperti masker dan sarung tangan, selain karena hal tersebut merupakan kewajiban sebagai dokter atau menejemen, pakaian rapih dan menggunakan masker serta sarung tangan memberikan kenyamanan dan safety dalam melakukan perawatan. Pakaian yang sering digunakan adalah kemeja, sepatu, serta celana panjang baik celana bahan ataupun celana jeans layaknya seorang dokter gigi.

5.1.4. Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Fungsi menekankan dilakukan semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung saat berkomunikasi dengan pasien. Tersenyum serta tertawa adalah bentuk penekanan bahwa mereka senang berkomunikasi dengan pasien anak. Tersenyum serta tertawa adalah bentuk penekanan bahwa mereka senang berkomunikasi dengan pasien anak.

Fungsi melengkapi menjadi prioritas semua dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung. Hal ini dikarenakan dokter gigi spesialis anak bisa membuat anak tertarik terhadap dirinya sebagaimana temannya atau akrab.

Fungsi menunjukkan kontradiksi juga jarang digunakan oleh dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung. Walaupun jarang menggunakan pesan nonverbal untuk menunjukkan kontradiksi tetapi sering digunakan bilamana ada proses kesepakatan dengan dokter.

Fungsi mengatur digunakan dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung pada saat mempersilahkan pasien duduk di kursi perawatan gigi, terkadang di gunakan dalam perawatan gigi seperti memberi aba-aba kepada suster apa yang harus di ambil dan sediakan. Selain itu dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut juga membersihkan kursi perawatan serta alat yang sudah digunakan di depan pasien dan orangtuanya serta membuang sarung tangan setelah perawatan selesai. Tindakan tersebut dilakukan untuk memberikan kesan bahwa peralatan gigi dan sarung tangan yang ia gunakan bersih dan baru serta memberikan kesan menghargai kepada pasien dan orangtua pasien.

Fungsi mengulangi digunakan untuk memberikan kesan suportif kepada pasien atau orangtua pasien. Fungsi ini juga menjadi prioritas dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung untuk dimanfaatkan. Dokter akan memberitahu apa yang penting untuk di sampaikan kepada pasien maupun orangtua pasien sampai dimengerti oleh pasien atau orangtua pasien agar tidak ada yang salah paham.

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung juga jarang atau tidak menggunakan fungsi menggantikan. Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung lebih nyaman berkomunikasi secara verbal dan walaupun dilakukan merupakan komunikasi yang saling mengisi satu sama lain tidak hanya menggunakan 1 fungsi saja tetapi semuanya di lakukan saling melengkapi.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi Akademis

Penelitian ini merupakan sebuah kajian mengenai strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh penyedia jasa yakni dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung kepada pasiennya. Penelitian ini diharapkan menyumbang kajian lebih lanjut mengenai strategi komunikasi profesi penyedia jasa lain atau dokter gigi anak lain kepada pasiennya.

5.2.2. Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua profesi penyedia jasa khususnya dokter gigi dalam membangun komunikasi yang baik dengan pasiennya.

5.2.2.1. Implikasi Pengaplikasian Jenis Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Kemampuan Menggunakan Bahasa Indonesia yang di miliki Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung dapat di mengerti oleh pasien anak maupun orangtua pendamping pasien, dampaknya komunikasi yang di jalankan menjadi lancar. Penggunaan kata-kata formal dan non formal dokter gigi spesialis anak membuat pasien nyaman untuk berkomunikasi.

5.2.2.2. Implikasi Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut memanfaatkan tiap pertemuan dengan pasien secara baik sehingga pasien tidak bosan untuk bertemu dengannya. Berkomunikasi secara hati-hati dengan pasien meminimalisir pesan yang di keluarkan agar pass dengan umur pasien dalam berkomunikasi, dengan demikian pasien pun menikmati setiap proses komunikasi yang di jalankan. Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut Bandung memiliki cara yang beragam agar terhindar dari konflik atau miss komunikasi yang menimbulkan pasien

tidak mengerti namun tetap akan di memberikan penjelasan kepada pasien agar pasien dapat mengerti dan tidak adanya terjadi miss komunikasi. Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut sering sekali membagi pengalaman pribadinya kepada pasien Karena topik tersebut di manfaatkan untuk menghilangkan tingkat kecemasan anak dan di umur anak-anak biasanya mereka lebih tertari membahas pengalaman mereka atau sharing tentang kegiatan mereka maupun kegiatan mereka bermain.

5.2.2.3. Implikasi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Intonasi dan nada suara yang berraneka ragam saat berkomunikasi membuat pasien merasa nyaman saat dalam proses perawatan dan membuat pasien tingkat kecemasannya berkurang. Jarak komunikasi yang dekat membuat pasien juga mereasa dekat dengan dokter gigi spesialis anak. menggunakan wewangian sebagai cara tertarik agar pasien terpengaruh bahwa wangi itu enak di hirup dan bau itu tidak enak di hirup dan memberikan pengalam sendiri terhadap pasien dengan cara sentuhan ketertarikan pasien seperti bercerita atau membedakan wewangian farfum yang di gunakan pasien anak dan di bandingkan dengan mulut mereka yang jarang sikat gigi dan perawatan gigi. Menggunakan pakaian yang rapi dengan setelan layaknya dokter sungguhan saat bekerja memberikan kesan sopan yang disukai oleh pasiennya, tidak hanya kesan sopan saja yang diberikan dengan penampilan rapih memberikan pesan positif kepercayaan seorang pasien atau orangtua pasien agar apasaja yang harus mereka lakukan dari cara merawat gigi mereka sampai pulang kerumah dan merawat gigi mereka..

5.2.2.4. Implikasi Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus dan gigi bandung yang selalu tersenyum di tiap pertemuan membuat pasien merasa di hargai. Selebihnya fungsi komunikasi nonverbal selalu di lakukan oleh dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut, dengan demikian mereka senang merasa di layani dengan berbagai cara untuk menghilangkan rasa cemas mereka terhadap perawatan gigi dan dengan komunikasi nonverbal yang dilakukan pasien merasa lebih nyaman dan merasa lebih di perhatikan oleh dokter gigi.

5.3. Rekomendasi

5.3.1. Rekomendasi Akademis

Penelitian ini hanya memfokuskan pada Strategi komunikasi penyedia jasa dimana dalam penelitian ini adalah Dokter gigi spesialis anak dan pasien anak. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang mengaitkan mengenai strategi komunikasi pasien phobia yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada pelanggannya. Di samping itu perlu juga diadakan penelitian yang membandingkan antara strategi komunikasi terapeutik dokter gigi dalam menagani kecemasan pasien anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung dengan Rumah sakit lain.

5.3.2. Rekomendasi Praktis

5.3.2.1.Rekomendasi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung kepada Pasien

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung di harapkan untuk mempelajari Bahasa sunda untuk berkomunikasi dengan warga yang berasal dari sunda Karena lingkungan rumah sakit berada di lingkungan sunda. Menguasai Bahasa sunda akan membantu dokter gigi spesialis anak dan pasien anak yang sering menggunakan Bahasa sunda agar pesan lebih efektif yang diberikan, sehingga komunikasi yang dijallankan tidak sekedar mengandalkan komunikasi

nonverbal saja dan komunikasi verbalpun menjadi komunikasi yang beraneka ragam Bahasa.

5.3.2.2. Rekomendasi Fungsi Komunikasi Verbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung diharapkan untuk terus memanfaatkan setiap perjumpaan dengan pasien. Dokter gigi spesialis anak Rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung juga diharpkan untuk berhati-hati dalam berkomunikasi dengan pasien anak karena yang beraneka sifat dan umur yang berbeda. Di samping itu dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung juga perlu menambah pengetahuan khususnya kartun-kartun terkini agar topik yang di bicarakan dengan psien menjadi variative, selain itu juga meminimalisir ketidataan dokter gigi saat berkomunikasi dengan pasien yang ingin membahasa kartun anak.

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung juga diharapkan untuk tidak sering berbagi pengalaman dengan pelanggan karena hal tersebut bersifat privasi.

5.3.2.3. Rekomendasi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung diharpkan tetap menggunakan intonasi dan nada suara yang berpariatif saat berkomunikasi dengan pasien, jarak yang sangat dekat saat berkomunikasi dengan pelanggan dan mennggunakan kode-kode nonverbal agar pasien lebih nyaman dalam melakukan perawatan gigi.tidak hanya kode-kode nonverbal saja untuk menambah ketertarikan seorang anak agar menambah gambar-gambar cartun yang lagi disukai anak-anak dan menghiasi tempat tunggu pasien agar mereka betah dan mencoba seperti merubah penampilan kursi perawatan yang di hiasi cartun agar mereka tidak takut untuk menaiki korsi perawatan ataupun jika bisa merbuah warna-warna akat

perawatan yang bermacam-macam warna agar mereka tertarik melihat warna yang cerah.

5.3.2.4. Rekomendasi Fungsi Komunikasi Nonverbal Dokter Gigi Spesialis Anak Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Bandung

Dokter gigi spesialis anak rumah sakit khusus gigi dan mulut bandung diharapkan untuk lebih aktif lagi dalam berkomunikasi secara nonverbal. Walaupun sudah sering berkomunikasi nonverbal dilakukan namun lebih variatif lagi seperti menggunakan alat bantu nonverbal lainnya agar komunikasi yang dijalankan dengan pasien semakin variative di tambah efeknya yang cukup besar agar pasien lupa dengan tingkat kecemasan mereka.