

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN TINGKAT KECEMASAN PASIEN SEBELUM TINDAKAN PENCABUTAN GIGI DI RSGM FK UNSRAT

Rooroh Fenesia Mariska¹⁾, Hendri Opod²⁾, Bernat S.P. Hutagalung¹⁾

¹⁾ Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran UNSRAT Manado, 95115

²⁾ Fakultas Kedokteran UNSRAT Manado, 95115

¹⁾ Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran UNSRAT Manado, 95115

ABSTRACT

In dental care, interpersonal communication is essential for fostering a good relationship operator-patient. The good interpersonal communication can control the patient's anxiety during treatment. Tooth extraction is an action in dentistry that can cause anxiety. Anxiety generated during tooth extraction action can be caused by several factors, among: the patient fears by the tools for tooth extractions and the fear of pain that will be feel. The purpose of this research is to determine the relationship between interpersonal communication operator-patient with patient's anxiety before tooth extraction at RSGM FK UNSRAT. This research is a analytic descriptive research using cross sectional study with sample using a total sampling and held on Department of Oral Surgery RSGM FK UNSRAT in June-July 2016. The research is done by assessing the interpersonal operator-patient using questionnaires and measured the anxiety level of patients before tooth extraction using Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS). Analysis of bivariate data were analyze using Chi-square test in SPSS application. The results of data analysis using alternative test Kolmogorov-Smirnov by demonstrating the value $p = 0,00$ ($0,00 < 0,05$) which states that there is a significant relationship between interpersonal communication operator-patient with the patient's anxiety before tooth extraction at RSGM FK UNSRAT.

Keywords: *Interpersonal Communication, Anxiety, Tooth Extraction*

ABSTRAK

Dalam pelayanan kesehatan gigi, komunikasi interpersonal berperan penting untuk membina hubungan yang baik antara operator-pasien. Komunikasi interpersonal yang baik dapat mengontrol kecemasan pasien pada saat perawatan. Pencabutan gigi merupakan tindakan dalam kedokteran gigi yang dapat menimbulkan kecemasan. Kecemasan yang ditimbulkan pada saat tindakan pencabutan gigi dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: ketakutan pasien akan alat-alat pencabutan gigi dan ketakutan terhadap nyeri yang akan dirasakan pada saat pencabutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal operator-pasien dengan tingkat kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi di RSGM FK UNSRAT. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang menggunakan *cross sectional study* dengan pengambilan sampel menggunakan *total sampling* dan dilakukan di departemen Bedah Mulut RSGM FK UNSRAT pada bulan Juni-Juli 2016. Penelitian ini dilakukan dengan menilai komunikasi interpersonal operator-pasien menggunakan kuesioner dan mengukur tingkat kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi menggunakan HARS (*Hamilton Anxiety Rating Scale*). Analisis data bivariat dianalisis dengan menggunakan uji alternatif *Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Hasil analisis data menggunakan uji alternatif Kolmogorov-smirnov dengan menunjukkan nilai $p = 0,00$ ($0,00 < 0,05$) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal operator-pasien dengan tingkat kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi di RSGM FK UNSRAT.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Tingkat Kecemasan, Pencabutan Gigi

PENDAHULUAN

Pertukaran pesan dimana saat kita berkomunikasi, kita menyampaikan, mengalihkan dan menerima pesan. Bentuk-bentuk komunikasi yaitu komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, kelompok kecil, komunikasi publik dan komunikasi massa. Salah satu bentuk komunikasi ialah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, bisa secara verbal dan nonverbal.

Di dunia kedokteran, komunikasi interpersonal menjadi salah satu unsur yang paling penting dalam hubungan antara dokter dengan pasien. Dalam Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI) tertera dengan jelas bahwa seorang dokter harus mampu untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasiennya. Saat dokter mampu untuk menggali dan bertukar informasi dengan pasiennya, maka akan timbul rasa percaya dari pasien kepada dokter. Komunikasi interpersonal yang efektif juga dapat membantu dokter menggali informasi dari pasien sehingga dokter dapat mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien (Nugroho, 2009).

Data Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) tahun 1998-2006 terdapat Sembilan kasus pengaduan terhadap profesi dokter dan yang sering menjadi kasus sengketa yaitu lemahnya komunikasi antara dokter dengan pasien (Anonim, 2012). Pada tahap inilah komunikasi interpersonal memegang peran penting. Komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien menunjukkan kondisi emosional yang stabil (Shukla dkk, 2010). Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal tidak dilakukan dengan optimal oleh dokter,

maka pasien akan merasakan kecemasan (Shukla dkk, 2010).

Kecemasan merupakan suatu kondisi yang sangat umum saat seseorang berkunjung ke dokter gigi. Kecemasan merupakan rasa khawatir, takut yang bisa disebabkan oleh hal-hal tertentu atau bahkan tidak jelas penyebabnya (Gunarsa, 2006). Kecemasan dapat bermanifestasi dengan berbagai cara, baik perubahan ekspresi, peningkatan tekanan darah maupun perubahan denyut nadi (Pontoh, 2015). Kecemasan pada prosedur pencabutan gigi sering disebabkan oleh ketakutan antara benda-benda tajam seperti jarum suntik, elevator (*bean*) dan tang cabut (Sembel, 2014).

Masalah yang serius akan terjadi apabila operator tidak dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien sebelum prosedur pencabutan gigi karena membuat pasien tidak dapat bekerjasama dengan operator dan menghambat keseluruhan prosedur pencabutan gigi (Tangkere, 2013). Ini merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh mahasiswa klinik selaku operator di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) FK UNSRAT mengingat mereka merupakan dokter gigi muda dan kelak akan menjadi dokter gigi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Komunikasi Interpersonal Operator-Pasien dengan Tingkat Kecemasan Pasien sebelum Tindakan Pencabutan Gigi di RSGM FK UNSRAT”.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSGM FK UNSRAT pada bulan Juni-Juli 2016. Pengambilan sampel menggunakan

total sampling dengan mengambil semua pasien yang menerima tindakan pencabutan gigi di Departemen Bedah Mulut RSGM FK UNSRAT.

Pasien diminta untuk mengisi lembar persetujuan menjadi subyek penelitian (*informed consent*) yang telah disediakan oleh peneliti. Pasien diajak berkomunikasi secara interpersonal oleh operator yang akan melakukan tindakan pencabutan gigi sambil mengisi rekam medik bagian bedah mulut. Setelah operator selesai berbicara dengan pasien, peneliti meminta pasien untuk mengisi kuesioner komunikasi interpersonal. Kuesioner komunikasi interpersonal berisi 9 item yang disusun berdasarkan 5 indikator, yaitu: Keterbukaan, Empati, Dukungan, Kepositifan dan Kesamaan (Thoha, 1959). Untuk jawaban ya diberi nilai dua dan jawaban tidak diberi nilai 1. Nilai mean (\bar{x}) untuk komunikasi interpersonal adalah 16. Dinyatakan efektif apabila total skor pasien lebih dari 16 dan dinyatakan tidak efektif apabila total skor pasien kurang dari 16. Setelah itu, peneliti mewawancarai pasien untuk pengisian kuesioner *HARS (Hamilton Anxiety Rating Scale)*. *HARS* berisi 14 item dengan nilai 0 (tidak ada gejala) – 4 (gejala berat sekali). Total skor hasil penilaian dibagi menjadi 3 yaitu, <17 merupakan kecemasan ringan, 18-24 merupakan kecemasan sedang dan >25 merupakan kecemasan berat. Pasien diserahkan kembali kepada operator untuk tindakan pencabutan gigi.

Uji hipotesis menggunakan uji alternatif *Kolmogorov-smirnov* dengan nilai $p = 0,05$ yang diolah dalam program SPSS.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Departemen Bedah Mulut RSGM FK UNSRAT. Total

sampel berjumlah 110 orang dan yang memenuhi kriteria inklusi serta telah mengisi lembar persetujuan menjadi subyek penelitian berjumlah 50 orang.

1. Analisis Univariat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 41 (82,0%) responden menyatakan komunikasi interpersonal operator-pasien efektif (tabel 1).

Tabel 1. Hasil Penilaian Komunikasi Interpersonal Operator-Pasien

Komunikasi Interpersonal	n	%
Efektif	41	82,0
Tidak Efektif	9	18,0
Total	50	100

Untuk tingkat kecemasan, responden yang mengalami tingkat kecemasan ringan sebanyak 40 (80,0%). Jumlah tersebut lebih banyak dibandingkan dengan responden yang mengalami tingkat kecemasan sedang dan ringan di mana masing-masing hanya berjumlah 8 (16,0%) dan 2 (4,0%) responden (tabel 2).

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Kecemasan sebelum Tindakan Pencabutan Gigi

Tingkat Kecemasan	n	%
Ringan	40	80,0
Sedang	8	16,0
Berat	2	4,0
Total	50	100

Tabel. 3 Karakteristik Tingkat Kecemasan Pasien berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat Kecemasan							
	Ringan		Sedang		Berat		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	22	91,7	2	8,3	0	0	24	48,0
Perempuan	18	69,2	6	23,0	2	7,6	26	52,0
Total	40	80,0	8	16,0	2,0	4,0	50	100

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak mengalami tingkat kecemasan yaitu sebanyak yang mengalami tingkat kecemasan sedang dan 2 (7,6%) yang mengalami tingkat kecemasan berat dibandingkan dengan laki-laki yang hanya 2 (8,3%) responden yang mengalami tingkat kecemasan sedang dan tidak ada yang mengalami tingkat kecemasan berat (tabel 3.)

Tabel 4. Karakteristik tingkat kecemasan berdasarkan usia

Usia (tahun)	Tingkat Kecemasan							
	Ringan		Sedang		Berat		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
16-25	10	55,5	7	38,8	1	5,5	18	36,0
26-35	6	75,0	1	12,5	1	12,5	8	16,0
36-45	10	100	0	0	0	0	10	20,0
46-55	9	100	0	0	0	0	9	18,0
56-65	5	100	0	0	0	0	5	10,0
Total	40	80,0	8	16,0	2	4,0	50	100

Berdasarkan usia, kelompok usia yang paling banyak mengalami tingkat kecemasan yaitu usia 16-25 tahun di mana sebanyak 7 (38,8%) responden yang mengalami tingkat kecemasan sedang dan 1 (5,5%) responden mengalami tingkat kecemasan berat. Pada usia 36-45 tahun, tidak ada yang mengalami kecemasan sedang maupun berat. Sementara itu, kelompok usia yang paling banyak mengalami tingkat kecemasan ringan ialah usia 36-45 yaitu sebanyak 10 (25%) responden, diikuti dengan usia 46-65 tahun sebanyak 9 (22,5%) responden dan usia 56-65 tahun sebanyak 5 (12,5%) responden (tabel 4).

2. Analisis Bivariat

Komunikasi interpersonal yang efektif menunjukkan lebih banyak responden yang mengalami tingkat

kecemasan ringan yaitu sebanyak 39 (95,1%) responden (tabel 5).

Tabel 5. Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kecemasan Pasien sebelum Tindakan Pencabutan Gigi

Komunikasi Interpersonal	Tingkat Kecemasan								p
	Ringan		Sedang		Berat		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Efektif	39	95,1	2	4,8	0	0	41	81,0	0,00
Tidak Efektif	1	11,1	6	66,7	2	22,2	9	18,0	
Total	40	80,00	8	16,00	2	4,00	50	100	

Hasil uji hipotesis menggunakan uji alternatif *Kolmogorov-Smirnov* yang diolah dalam program SPSS mendapatkan nilai $p = 0,00$, lebih besar dari nilai $p = 0,05$. Artinya, H_a diterima dan H_o ditolak.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini difokuskan pada pembahasan mengenai hasil pengujian hipotesis yaitu menyangkut hubungan komunikasi interpersonal-operator-pasien dengan tingkat kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi di RSGM FK UNSRAT. Pada hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai p sebesar 0,00 ($p > 0,05$) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal operator-pasien dengan tingkat kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi di RSGM FK UNSRAT.

Di RSGM FK UNSRAT, operator mulai berkomunikasi dengan pasien saat pasien tiba di ruang tunggu. Setelah pasien mengisi

rekam medik di bagian OM (*Oral Medicine*) pasien dibawa ke bagian bedah mulut untuk menerima tindakan pencabutan gigi. Pasien diminta untuk duduk di *dental unit* lalu diajak berkomunikasi secara interpersonal oleh operator sebelum menerima tindakan pencabutan gigi.

82% Responden yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal operator efektif mengatakan bahwa operator (mahasiswa klinik) telah memberi kualitas komunikasi interpersonal yang baik terhadap pasien yang ditanganinya dengan memenuhi 5 indikator komunikasi interpersonal (Thoha, 1959). Operator menyambut pasien yang datang untuk melakukan tindakan pencabutan dengan ramah, sehingga membuat pasien merasa nyaman. Sementara 18% responden lainnya memiliki berbagai alasan sehingga mereka menyatakan komunikasi interpersonal tidak efektif. Beberapa pasien yang menyatakan komunikasi interpersonal tidak efektif adalah pasien umum yang tidak memiliki hubungan keluarga atau kerabat dengan

operator, sehingga pasien merasa kurang nyaman. Namun, hal tersebut bukan menjadi tolak ukur untuk tingkat keefektifan dari komunikasi interpersonal operator terhadap pasiennya. Beberapa pasien lain menyatakan bahwa karakteristik dari operator yang kurang bersahabat saat pasien berada di *dental unit* membuat pasien tidak nyaman.

Setelah diajak berkomunikasi secara interpersonal oleh operator, pasien yang mengalami tingkat kecemasan ringan lebih dominan dari pasien yang mengalami tingkat kecemasan sedang maupun berat

Tabel 3 menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak mengalami tingkat kecemasan dibandingkan dengan laki-laki. Hasil ini terjadi juga pada penelitian Sghaireen pada tahun 2013 yang menyatakan perempuan lebih tinggi kecemasannya dibandingkan oleh laki-laki (Sghaireen dkk, 2013). Hal tersebut dijelaskan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Holtzman dan Lidell pada tahun 1997 yang menyatakan bahwa laki-laki memiliki kondisi emosional yang lebih stabil dibandingkan dengan perempuan (Holtzman dkk, 1997; Lidell &Locker, 1997).

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang berusia 16-25 tahun lebih mengalami tingkat kecemasan dibandingkan dengan responden yang berusia 26-65 tahun. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bergdahl pada tahun 2003 dan Doerr pada tahun 1998 menyatakan hal yang sama yaitu pasien yang muda yang berusia 16-25 tahun lebih banyak mengalami kecemasan dengan yang dewasa berusia 26-65 tahun (Bergdahl & Bergdahl, 2003; Doerr, 1998). Pasien yang berusia muda lebih menunjukkan ketakutan mereka terhadap alat-alat pencabutan gigi, terutama alat anestesi, sementara pasien yang berusia dewasa lebih

mampu mengontrol rasa takut mereka. Dijelaskan oleh Tomb pada Buku Saku Psikiatrinya bahwa semakin tinggi usia, semakin baik tingkat kematangan emosi seseorang dalam menghadapi persoalan (Tomb, 2004).

Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa telah operator berusaha untuk membina hubungan komunikasi interpersonal yang baik dengan pasien sehingga lebih banyak pasien yang mengalami tingkat kecemasan ringan dibandingkan dengan pasien yang mengalami tingkat kecemasan sedang maupun berat.

KESIMPULAN

1. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh operator terhadap pasien sebelum tindakan pencabutan gigi mendapat hasil yang efektif.
2. Pasien yang mengalami kecemasan ringan lebih dominan dibandingkan dengan yang mengalami kecemasan sedang maupun berat.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal operator-pasien dengan tingkat kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi di RSGM FK UNSRAT. Hal ini didapat dari hasil analisis uji alternatif *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil $p = 0,00$ lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05.

SARAN

1. Menjadi bahan pertimbangan bagi operator untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal terhadap pasien dengan cara memberikan Senyum, Salam dan Sapa (3S) kepada pasien.

2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menganalisis hubungan komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien setelah pencabutan gigi untuk penelitian yang selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. *Konsil Kedokteran Indonesia. Standar Kompetensi Dokter Indonesia Edisi 2*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.h. 8-9.
- Bergdahl M, Bergdahl J. 2003. Temperament and Character Personality Dimensions in Patients with Dental Anxiety. *European Journal of Oral Sciences*;2:93-8
- Doerr P A, Lang W P, Nyquist L V, et al. 1998. Factors Associated with Dental Anxiety. *Journal of the American Dental Association*;129:111-9.
- Gunarsa SD. 2006. *Psikologi Perawatan, Cetakan ke-5*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.h. 27.
- Holtzman J, Berg R, Mann J, et al. 1997. The relationship of age and gender to fear and anxiety response to dental care. *Spec Care Dentist*;17:82-7.
- Lidell A, Locker D. 1997. Gender and age differences in attitudes to dental pain and dental control. *Community Dent Oral Epidemiol*;25:314-8.
- Nugroho AW. 2009. *Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien*. [skripsi]. Surakarta; Universitas Sebelas Maret.
- Pontoh BI. 2015. Hubungan Tingkat Kecemasan dengan Perubahan Denyut Nadi pada Pasien Ekstraksi Gigi di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal e-Gigi (eG)*;3:14.
- Sembel M. 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-Gigi (eG)*;2
- Sghaireen Mohd G., Zwiri A. M., Alzoubi I. A., et al.2013. *Anxiety due to Dental Treatment and Procedures among University Students and its Correlation with Their Gender and Field of Study*. Hindawi Publishing Corporation *International Journal of Dentistry*:1-5.
- Shukla AK, Yadav VS, Katury N. 2010. *Doctor Patient Communication: An Important but Often Ignored Aspect in Clinical Medicine*. *Journal Indian Academy of Clinical Medicine*;11:208-9.
- Tangkere H. 2013. Gambaran Kecemasan Pasien saat Menjalani Prosedur Ekstraksi Gigi sambil Mendengarkan Musik Mozart di Puskesmas. *Jurnal e-Gigi (eG)*;1:70-1.
- Thoha M. 2003. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Edisi 1. Jakarta: Grafindo.
- Tomb DA. 2004. *Buku Saku Psikiatri*. Jakarta: EGC.