

# KOMUNIKASI ANTARPERSONAL ANTARA DOKTER GIGI DAN PASIEN ANAK DI RSGM UNPAD

## *INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN DENTIST AND CHILD PATIENTS AT RSGM UNPAD*

<sup>1</sup>Firda Rahmansyah, <sup>2</sup>Indra Novianto Adibayu Pamungkas, SS., M.Si

<sup>1,2</sup>Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

firdarahmansyah@student.telkomuniversiy.ac.id, indra.imi28@gmail.com

### ABSTRAK

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan dokter di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadajaran dalam mengkampanyekan pesan menyikat gigi pada pagi dan malam hari dan memeriksakan gigi setiap enam bulan sekali. Fokus dari penelitian ini adalah komunikasi kesehatan antara dokter gigi dan pasien anak di RSGM Unpad. Penelitian ini dilakukan karena kampanye untuk menyikat gigi pada pagi dan malam hari dan memeriksakan gigi minimal setiap enam bulan sekali sudah merupakan anjuran umum dokter gigi pada pasien namun berbanding terbalik dengan fakta yang ditemukan.

Komunikasi kesehatan merupakan elemen yang penting dalam pencegahan dan pengobatan, artinya komunikasi kesehatan adalah pertukaran pesan simbolik yang berkaitan dengan kesehatan pribadi, organisasi, dan masyarakat. Sedangkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang dalam suatu hubungan, dalam penelitian ini komunikasi yang terjadi adalah komunikasi antara dokter gigi dan pasien anak ketika melakukan praktik. Pasien khususnya pasien anak tidak bisa hanya langsung diberikan pesan kesehatan gigi begitu saja namun harus adanya komunikasi yang membuat pasien anak tertarik dengan pesan yang disampaikan dokter gigi. Dokter gigi memiliki peran untuk memotivasi pasien terkait kesehatan gigi, dan mengkomunikasikan pesan kesehatan gigi kepada pasien yang menjadi tanggung jawabnya. Karena adanya tanggung jawab itulah dokter gigi harus memiliki komunikasi yang baik dan efektif untuk mengkomunikasikan pesan kesehatan gigi yang menarik bagi pasien anak sehingga pesan yang ingin disampaikan dokter gigi akan sesuai dengan target audience yang dituju. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui wawancara, observasi di RSGM Universitas Padjadajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan dokter gigi dalam mengkampanyekan pesan kesehatan gigi masih belum efektif.

**Kata Kunci :** Komunikasi Kesehatan, Komunikasi Interpersonal

### ABSTRACT

*Health is a state of well-being of the body, soul and social that enables everyone to live productively socially and economically. The purpose of this study was to find out how the communication made by doctors at the Dental and Oral Hospital of the Faculty of Dentistry at Padjadajaran University in campaigning the message of brushing teeth in the morning and at night and having their teeth examined every six months. The focus of this study is health communication between dentists and pediatric patients at RSGM Unpad. This research was*

*conducted because the campaign to brush teeth in the morning and evening and check the teeth at least once every six months is a general recommendation of the dentist in patients but inversely proportional to the facts found.*

*Health communication is an important element in prevention and treatment, meaning that health communication is the exchange of symbolic messages relating to personal, organizational, and community health. While interpersonal communication is communication that occurs between people in a relationship, in this study the communication that occurs is communication between dentists and pediatric patients when doing practice. Patients, especially pediatric patients, cannot just be given a direct message of dental health, but there must be communication that makes pediatric patients interested in the message delivered by the dentist. Dentists have a role to motivate patients regarding dental health, and communicate dental health messages to patients they are responsible for. Because of this responsibility, dentists must have good and effective communication to communicate dental health messages that are of interest to pediatric patients so that the message that the dentist wishes to convey will be in accordance with the intended target audience. This research uses qualitative research methods through interviews, observations at Padjadjaran University RSGM. The results showed that communication by dentists in campaigning for dental health messages was still not effective.*

**Keywords :** Health Communication, Interpersonal Communication

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Menurut WHO (1946) sehat diartikan suatu keadaan yang sempurna baik fisik, mental dan sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan (WHO, 1946) .

Kesehatan merupakan kondisi yang sangat mahal harganya, jika kesehatan sudah terganggu, maka segala aktivitas dalam hidup pun akan menjadi terganggu. Oleh karena itu, kesehatan tubuh dan jiwa harus selalu dijaga. bagian dari kesehatan tubuh yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya adalah kesehatan gigi dan mulut karena kesehatan gigi dan mulut akan mempengaruhi kesehatan keseluruhan dari tubuh. Pembangunan di bidang kesehatan gigi merupakan bagian integral pembangunan nasional, yang artinya pembangunan di bidang kesehatan gigi dan mulut tidak boleh ditinggalkan. Upaya pada bidang kesehatan gigi perlu mendapat perhatian, demi menunjang kesehatan yang optimal. Pencapaian derajat kesehatan yang optimal, salah satunya perlu dilakukan pada anak usia sekolah dasar. Upaya pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut seharusnya dilakukan sejak anak usia dini.

Dalam melakukan upaya untuk pemeliharaan kesehatan gigi pada anak usia sekolah dasar dapat dilakukan dengan komunikasi, kegiatan komunikasi merupakan salah satu hal yang utama bagi setiap manusia, baik berkomunikasi dengan diri sendiri, dengan orang lain bahkan dengan hewan dan tumbuhan sekalipun. Kegiatan komunikasi artinya menyampaikan sebuah pesan didalamnya, umumnya kegiatan komunikasi terlihat mudah, namun pada kenyataannya berkomunikasi tidak semudah kelihatannya, karna didalamnya terdapat sebuah proses (encoding dan decoding) dan kendala (noise).

Kendala tidak terjadi pada komunikatornya saja, namun terdapat pada komunikan, dan juga suasana lingkungan pada saat melakukan komunikasi tersebut, sehingga membuat komunikasi menjadi tidak efektif.

Agar komunikasi menjadi efektif didalam dunia kesehatan diperlukan pandangan yang sama agar dapat memahami dan menjalani konsep-konsep kesehatan yang akan dilakukan dengan baik, untuk memahami konsep-konsep kesehatan dibutuhkan komunikator untuk menyampaikan pesan kesehatan pada komunikannya. Pesan kesehatan tidak terlepas dari komunikasi kesehatan.

Komunikasi kesehatan pada dasarnya melibatkan hubungan antara dokter dan pasien

(HDP). HDP menjadi dinamika terpenting dalam perawatan kesehatan adalah komunikasi dokter-pasien yang dapat berkontribusi pada kepatuhan pasien dengan rekomendasi untuk perawatan. Merawat kesehatan gigi sejak dini sangat berguna bagi anak yang masih dalam taraf berkembang.

Kampanye untuk menyikat gigi pada pagi dan malam hari dan memeriksakan gigi minimal setiap enam bulan sekali sudah merupakan anjuran umum dokter gigi pada pasien. Fakta terbalik menunjukkan bahwa Kebiasaan masyarakat Indonesia dalam merawat kesehatan gigi dan mulut masih perlu dibenahi. Hasil data Riskesdas 2018 memperlihatkan bahwa dari 94,7% masyarakat yang menyikat gigi setiap hari, hanya 2,8% yang melakukannya di waktu yang tepat, yaitu dua kali sehari, setelah sarapan dan sebelum tidur. Yang tak kalah memprihatinkan, ternyata 95,5% masyarakat Indonesia tidak pernah berkunjung ke tenaga medis gigi. (fkg unpad, 2019) diperkuat dengan hasil penelitian pepsodent menunjukkan bahwa 79 % orang tua memberikan keterangan bahwa mereka baru mengajak anak mereka mengunjungi dokter gigi pada saat masalah sudah timbul dan bukan sebagai kunjungan rutin. Kondisi ini menyebabkan anak-anak menjadi lebih rentan untuk mengalami sakit gigi (Nilasari, 2019)

Penelitian ini menjadi hal yang memiliki urgensi untuk diteliti karena komunikasi kesehatan penting untuk memberikan upaya pelayanan medis kepada pasien. Peneliti melihat bahwa kurangnya kampanye yang dilakukan Rumah Sakit Gigi dan Mulut dalam mengkomunikasikan pesan “Menyikat gigi pada pagi dan malam hari dan Memeriksa diri ke dokter gigi setiap enam bulan sekali.” Hal ini dibuktikan dari hasil Riset Kesehatan Dasar 2013, menunjukkan prevalensi pengalaman karies kelompok umur 12 tahun keatas dalam 12 bulan terakhir di Indonesia adalah 72,6%. Prevalensi karies aktif kelompok umur 12 tahun ke atas sebesar 53,7%. Besarnya kerusakan gigi yang belum ditangani dan memerlukan penumpatan/pencabutan (RTI) pada usia 12 tahun sebesar 73,6% sedangkan persentasi dari

jumlah gigi tetap yang sudah di tumpat (PTI) pada usia ini baru mencapai 3,2% (Lembaran & Republik, 2016)

Masalah kesehatan gigi sudah menjadi perhatian pemerintah Kota Bandung Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung, Ahyana Raksanegara, mengatakan, kesehatan gigi juga menjadi masalah terbesar yang mengintai anak usia 5-18 tahun, yang mencapai 25 % dari 2,6 juta warga Kota Bandung, sehingga masalah kesehatan gigi masuk dalam 20 besar penyakit yang dihadapi warga Bandung. Peneliti menyadari masalah kesehatan gigi anak di Kota Bandung masih rendah, terungkap dari data penjangkaran kesehatan pada 2013 yang tertulis dalam sebuah literature. Data tersebut menunjukkan 55 persen warga mengalami masalah gigi. Data ini juga mengindikasikan lebih dari 20 persen pengunjung puskesmas, atau lebih dari 1,5 juta anak menderita masalah kesehatan gigi. (Widiyani, 2014)

Penelitian ini dilakukan di RSGM UNPAD karena Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadajaran karena RSGM Unpad yang mengadakan acara kampanye kesehatan gigi serta memberikan layanan pemeriksaan gigi gratis sebagai bagian dari Bulan Kesehatan Gigi Nasional (Hendriyana, 2014) Sehingga peneliti tertarik untuk mencari tahu bagaimana dokter di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadajaran melakukan komunikasi pada kampanye tersebut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat bandung akan masalah kesehatan gigi.

## LANDASAN TEORI

### a. Komunikasi

Teori komunikasi dihadirkan dalam penelitian ini karena pembahasan mengenai hubungan dokter gigi dan pasien anak tidak terlepas dari kegiatan komunikasi kondisi ini merupakan proses relasional untuk menciptakan dan menafsirkan pesan yang mendapat respons (Em Griffin, 2012)

## Lima fitur komunikasi (Em Griffin, 2012)

### 1) Pesan

Pesan adalah inti dari studi komunikasi. Menurut profesor komunikasi University of Colorado Robert Craig, dalam proses komunikasi kita akan melibatkan berbicara dan mendengarkan, menulis dan membaca, melakukan dan menyaksikan, atau, secara lebih umum, melakukan apa pun yang melibatkan pesan dalam media atau situasi apa pun.

### 2) Pembuatan Pesan

Pembuatan pesan menunjukkan bahwa konten dan bentuk teks biasanya dikonstruksi, diciptakan, direncanakan, dibuat, disusun, dipilih, atau diadopsi oleh komunikator.

### 3) Penafsiran Pesan

Pesan tidak dapat ditafsirkan sendiri. Makna pesan tidak terletak pada kata-kata yang diucapkan, dituliskan. Herbert Blumer menyatakan penafsiran pesan sebagai interaksi simbolis yang artinya makna pesan ditafsirkan oleh pencipta dan penerima dalam proses komunikasi.

### 4) Proses Relasional

Filsuf Yunani, Heraclites, mengamati bahwa “seseorang tidak dapat melangkah ke sungai yang sama dua kali”. Arti kata-kata ini menggambarkan penerimaan makna yang meluas. Para pakar komunikasi menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses, sama seperti sungai, aliran komunikasi selalu berubah, tidak pernah sepenuhnya sama, dan hanya dapat dijelaskan dengan mengacu pada apa yang terjadi sebelumnya dan apa yang akan datang.

### 5) Pesan Yang Mendapat Respon

Untuk alasan apa pun, jika pesan gagal merangsang reaksi kognitif, emosional, atau perilaku apa pun, tidak ada gunanya menyebutnya sebagai komunikasi, karena komunikasi adalah proses relasional untuk menciptakan dan menafsirkan pesan yang menimbulkan respons.

## b. Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal*)

komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang dalam suatu hubungan (Littlejohn, Stephen W., 2009).

Teori-teori Komunikasi Interpersonal dilihat dari berbagai lensa komunikasi dalam hubungan, teori-teori ini tergolong ke dalam empat kategori: teori tentang makna dalam hubungan, teori tentang motif dalam hubungan, teori tentang pesan dalam hubungan, dan teori tentang gerakan dalam hubungan. (Littlejohn, Stephen W., 2009)

- 1) Theories about meaning in relationship
- 2) Theories about motives in relationship
- 3) Theories about message in relationship
- 4) Theories about movement in relationship

## c. Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan merupakan elemen yang penting dalam pencegahan dan pengobatan, artinya komunikasi kesehatan adalah pertukaran pesan simbolik yang berkaitan dengan kesehatan pribadi, organisasi, dan masyarakat. Komunikasi kesehatan masyarakat mencakup pesan-pesan media seperti pengumuman layanan publik atau kampanye komunikasi kesehatan.

Konteks kesehatan unik dibandingkan dengan konteks lain, konteks kesehatan melibatkan komunikator individu, pesan, hubungan pribadi, dan hubungan dengan dokter, kelompok, organisasi, budaya, media, dan masyarakat. Tema umum yang ditemukan dalam teori komunikasi kesehatan:

- (1) pesan dan perubahan perilaku
- (2) hubungan
- (3) mengelola informasi dan risiko
- (4) kesenjangan kesehatan. (Stephen W. Littlejohn, Oetzel, 2017)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan, peneliti akan menganalisa dari semua hasil data-data yang sudah didapatkan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, yang kemudian nantinya akan dikaitkan dengan tinjauan pustaka untuk mengetahui bagaimana komunikasi kesehatan yang dilakukan antara dokter gigi dan pasien anak di RSGM Unpad.

- 4.3.1 Kegiatan komunikasi dokter gigi saat berkomunikasi dengan pasien.

Dokter gigi dalam melakukan kegiatan komunikasi tentang kesehatan gigi dengan pasien harus menarik dan efektif sehingga pasien dapat mengetahui dan memahami isi pesan tersebut dengan baik, namun dalam penelitian ini terlihat bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan dokter gigi kurang menarik dan tidak efektif sehingga lebih banyak pasien yang tidak memahami dan mengetahui secara jelas isi pesan tentang kesehatan gigi.

- 4.3.2 Pesan apa saja yang disampaikan saat dokter gigi berkomunikasi dengan pasien.

Dokter gigi dalam melakukan komunikasi dengan pasien harus memperhatikan pesan apa saja yang disampaikan, penelitian ini yang menjadi konten komunikasi antara dokter gigi dan pasien adalah pesan kesehatan gigi. Pada tanggal 11 februari – 14 februari 2020, peneliti melakukan wawancara mendalam bersama informan inti yaitu DRG. Sheilla Fauzia Margareta Sp, Kga. mengenai pesan apa saja yang disampaikan saat dokter gigi

berkomunikasi dengan pasien. Berdasarkan hasil pemaparan wawancara bersama informan inti, peneliti melihat jawaban dari informan inti yang menyatakan bahwa isi pesan tersebut untuk meningkatkan kesadaran anak anak agar membersihkan gigi dan mulut minimal 2x sehari pagi sesudah sarapan dan malam hari sebelum tidur, serta meningkatkan kesadaran anak anak untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan gigi dan mulut secara rutin minimal 6 bulan sekali.

- 4.3.3 Media apa saja yang digunakan saat dokter gigi mengkomunikasikan pesan kesehatan gigi.

Dokter gigi di rsgm unpad dalam mengkomunikasikan pesan tentang kesehatan gigi tidak hanya secara langsung namun melalui beberapa media. Dimana media ini berguna untuk memudahkan kegiatan dokter gigi dalam mengkomunikasikan pesan tentang kesehatan gigi sehingga dapat di terima oleh berbagai kalangan masyarakat terutama bagi anak dan remaja. Dokter gigi di rsgm unpad memiliki media yang digunakan untuk mengkomunikasikan pesan tentang kesehatan gigi yang pertama yaitu menggunakan media online, beberapa media online yang digunakan seperti web, instagram dan facebook selain itu dokter gigi di rsgm unpad juga melakukan bakti sosial dan mengadakan event tentang kesehatan gigi untuk membantu dalam mengkomunikasikan pesan tentang kesehatan gigi.

- 4.3.4 Respon pasien saat berkomunikasi dengan dokter gigi.

Dokter gigi di rsgm unpad dalam melakukan komunikasi tentang kesehatan gigi dengan pasien harus bisa membuat pasien nyaman sehingga pasien dapat merespon positif

komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi, namun tidak semua pasien dapat merespon positif. Menurut dokter gigi di rsgm unpad, respon dan penerimaan setiap manusia atau pasien berbeda – beda tergantung perilaku masing – masing, sehingga ada yang menerapkan apa yang disampaikan dan ada pasien tidak peduli dengan apa yang disampaikan karena masih banyak masyarakat indonesia yang menganggap apabila belum sakit sekali maka belum datang ke dokter gigi.

4.3.5 Sikap pasien saat mendapat penjelasan dari dokter gigi mengenai kesehatan gigi.

Dokter gigi di rsgm unpad saat memberikan edukasi atau penjelasan mengenai kesehatan gigi tidaklah mudah seperti hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bersama dua orang informan pendukung pada tanggal 12 februari – 14 februari 2020 untuk menjawab pertanyaan tentang sikap pasien saat mendapat penjelasan dari dokter gigi mengenai kesehatan gigi. Berdasarkan hasil wawancara bersama kedua informan pendukung, peneliti melihat bahwa jawaban yang diberikan informan pendukung 1 dan informan pendukung 2 tidak memiliki kecocokan karena menurut informan 1 memeriksakan gigi secara rutin belum terlalu penting informan pendukung 1 akan membawa anaknya jika masalah sudah timbul namun menurut informan pendukung 2 pemeriksaan secara rutin minimal 6 bulan sekali itu penting untuk membiasakan anak agar tidak takut lagi saat di bawa dokter gigi. Dalam wawancara tersebut dapat terlihat bahwa kedua pasien tersebut memiliki sikap yang berbeda dalam menerima pesan dari dokter gigi di rsgm unpad tentang pesan kesehatan gigi.

## KESIMPULAN

Komunikasi antarpersonal antara dokter gigi dan pasien anak dilihat dari komunikasi kesehatan dan komunikasi interpersonal, Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan, peneliti menemukan hasil valid terkait Komunikasi Antarpersonal Antara Dokter Gigi dan Pasien Anak di RSGM Universitas Padjajaran maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian sebagai berikut :

- a. Kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi kurang menarik perhatian pasien sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik, hal tersebut membuat kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi kurang meningkat.
- b. Pesan yang ingin disampaikan oleh dokter gigi saat berkomunikasi dengan pasien yaitu pesan untuk meningkatkan kesadaran anak-anak agar membersihkan gigi dan mulut minimal 2x sehari pagi sesudah sarapan dan malam hari sebelum tidur, serta meningkatkan kesadaran anak-anak untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan gigi dan mulut secara rutin minimal 6 bulan sekali.
- c. Media yang digunakan dalam mengkomunikasikan pesan kesehatan gigi :
  - Melalui media online seperti web fkg unpad, facebook dan instagram rsgm unpad, di instagram tersebut mereka memberikan informasi dan edukasi tentang kesehatan gigi.
  - Dan juga rsgm unpad mengkomunikasikan pesannya melalui event-event kesehatan gigi yang di adakan Rsgm Unpad.
- d. Masih ada pasien yang belum menganggap bahwa kesehatan gigi anak bukan merupakan hal yang urgent sehingga saat dokter mengkomunikasikan pesan kesehatan gigi, pasien terlihat tidak terlalu memperhatikan proses komunikasi dan edukasi yang dilakukan dokter gigi.
- e. Sikap pasien saat mendapatkan edukasi mengenai kesehatan gigi ada menerima

pesan tersebut dengan positif peduli terhadap kesehatan gigi dan ada yang menerima pesan tersebut dengan negatif menganggap tidak terlalu penting, sehingga ada yang mengajak anaknya ke dokter gigi pada saat masalah gigi sudah timbul dan ada yang mengajak anaknya ke dokter gigi untuk pemeriksaan secara rutin minimal setiap 6 bulan sekali.

## SARAN

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti memiliki dua saran, yakni saran praktis dan akademis.

### 5.2.1 Saran Praktis

1. Seorang dokter gigi anak setidaknya mampu melakukan komunikasi yang efektif saat mengkomunikasikan pesan menyikat gigi pagi dan malam hari serta melakukan pemeriksaan setiap 6 bulan sekali sehingga dapat mudah di mengerti oleh pasien.
2. Seorang dokter mampu untuk meningkatkan kualitas komunikasi yang sesuai dengan gaya bahasa komunikasi pasien anak sehingga pasien anak akan merasa dekat dan lebih memahami penyampaian terkait pesan kesehatan gigi.
3. Seorang dokter gigi sebaiknya mampu mengetahui apa yang diinginkan pasien anak sehingga pasien akan merasa nyaman saat melakukan pemeriksaan, serta dokter mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi misalnya saat pasien anak melakukan perawatan di dokter gigi, terdapat sebuah layar dengan menampilkan animasi kartun yang disukai anak-anak yang mengandung unsur pesan kesehatan gigi agar anak paham dan mengerti tentang masalah kesehatan gigi namun dengan cara yang disukai anak-anak.

### 5.2.2 Saran Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk peneliti selanjutnya yang meneliti tentang komunikasi kesehatan antara dokter gigi dan pasien anak di Rsgm Universitas Padjajaran.
2. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai komunikasi kesehatan antara dokter gigi dan pasien anak di Rsgm Universitas Padjajaran yang dilihat dari aspek lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aan, D. dan S. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Akbar, purnomo setiady&Usman, H. (2017). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: bumi aksara.
- Berry, D. (2007). *Health Communication: Theory and Practice*. new york.
- Daniel, Esti, H. (2013). *Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lengkap*.
- Devito, J. A. (1998). *The Interpersonal Communication*.
- Drs. Elvinaro Ardianto, MSi dan Bambang Q-Anees, M. A. (2007). *Filsafat Komunikasi*.
- Em Griffin. (2012). A First Look at Communication Influence. *A First Look at Communication Theory*, p. 6.
- Ghony, D. dan fauzan almanshur. (2012a). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ruzz Media.
- Ghony, D. dan fauzan almanshur. (2012b). *metodologi penelitian kualitatif*. Ruzz Media.
- Pijeleksioni, S. (2015). *Metode Penelitian*
- Stephen W. Littlejohn, Oetzel, K. A. F. J. G. (2017). *11th Edition Theories of Human Communication*.
- Littlejohn, Stephen W., F. K. A. (2009). *Encyclopedia of communication theory*.

### Artikel

- Lembaran, T., & Republik, N. (2016). *BERITA NEGARA*. (151).

### Skripsi

- Raihan, jade putra. (2018). *Pola Komunikasi Group Discord PUBG.INDO.FUN Melalui Aplikasi Discord*.

Rooh, Hendri, B. s. . (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Sebelum Tindakan Pencabutan Gigi Di Rsgm Fk Unsrat*.

Syafitri, A. (2013). *Komunikasi Antar Pribadi Pasien Dan Dokter (Studi Kasus Komunikasi Antar Pribadi Pasien Dan Dokter Di Poliklinik Orthopaedi Rsup H. Adam Malik Medan)*.

Tiara, amel, E. (2013). *Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang*.

### Website

- Hendriyana, A. (2014). Karies Gigi Masih Jadi Masalah Utama Kesehatan Gigi dan Mulut. Retrieved October 10, 2019, from [www.unpad.ac.id](http://www.unpad.ac.id) website: <http://www.unpad.ac.id/2014/10/karies-gigi-masih-jadi-masalah-utama-kesehatan-gigi-dan-mulut/>
- Nilasari, A. (2019). Pepsodent Ungkapkan Fakta Terbaru Mengenai Korelasi Antara Gigi Sehat dengan Masa Depan Anak. Retrieved October 6, 2019, from pressrelease website: <https://pressrelease.kontan.co.id/release/pepsodent-ungkap-fakta-terbaru-mengenai-korelasi-antara-gigi-sehat-dengan-masa-depan-anak>
- WHO. (1946). *Health Systems Strengthening Glossary*. Retrieved from [https://www.who.int/healthsystems/hss\\_glossary/en/index5.html](https://www.who.int/healthsystems/hss_glossary/en/index5.html)
- Widiyani, R. (2014). Gigi Berlubang, Masalah Umum Kesehatan Gigi Anak. Retrieved October 10, 2019, from [kompas.com](http://kompas.com) website: <https://lifestyle.kompas.com/read/2014/03/12/1200512/Gigi.Berlubang.Masalah.Umum.Kesehatan.Gigi.Anak>