

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dasar-dasar Komunikasi

Pada dasarnya setiap orang memerlukan komunikasi sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Secara umum, definisi komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa makna informasi yang dimaksud oleh penyampai informasi. Sedangkan definisi informasi secara umum adalah keseluruhan isi dari apa yang disampaikan oleh penyampai informasi kepada penerima informasi baik secara verbal maupun non verbal. Informasi tersebut dapat berupa suatu gagasan, pendapat, edukasi dan sebagainya.

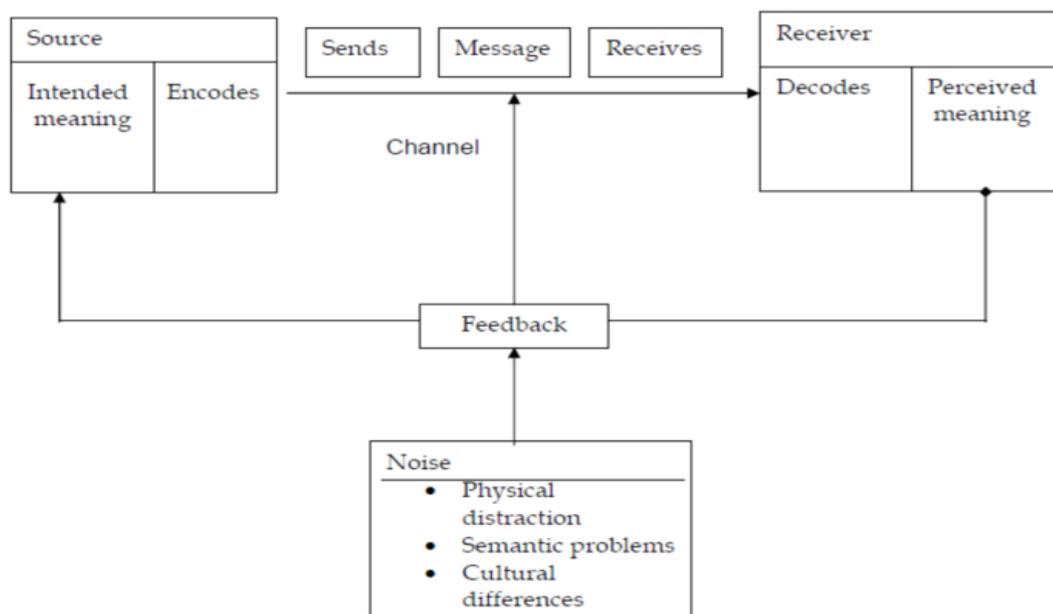
Aplikasi definisi komunikasi dalam interaksi antara dokter gigi dan pasien adalah tercapainya pengertian terhadap informasi yang disampaikan dan kesepakatan yang dibangun dokter gigi bersama pasien pada setiap langkah penyelesaian masalah pasien. Dalam hubungan dokter gigi-pasien, baik dokter gigi maupun pasien dapat berperan sebagai sumber atau pengirim informasi dan penerima informasi secara bergantian. Pasien sebagai pengirim informasi menyampaikan apa yang dirasakan atau menjawab pertanyaan dokter gigi sesuai pengetahuannya. Sementara dokter gigi sebagai pengirim informasi berperan pada saat menyampaikan penjelasan penyakit, rencana pengobatan dan terapi, efek samping perawatan yang mungkin terjadi, serta dampak dari dilakukan atau tidak dilakukannya perawatan tertentu. Dalam penyampaian informasi ini, dokter gigi bertanggung jawab untuk memastikan apakah pasien dapat memahami informasi yang disampaikan (Listyawati, 2012).

Untuk sampai pada tahap tercapainya pengertian yang sama antara dokter gigi dan pasien, seorang dokter gigi perlu memahami beberapa aspek komunikasi seperti jenis penyampaian informasi (disampaikan secara lisan, tulisan/verbal, non verbal), bagaimana menjadi pendengar yang baik (*active listener*), ada atau tidaknya penghambat dalam proses komunikasi (*noise*), pemilihan media penyampai informasi yang tepat (*channel*), dan bagaimana cara mengenal dan mengekspresikan perasaan serta emosi. Dengan demikian, pasien akan dapat memahami informasi yang disampaikan oleh dokter gigi (KKI, 2006).

2.2 Elemen-elemen dalam Komunikasi Dokter Gigi-Pasien

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan dapat diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu (Hardjana, 2003).

Model proses komunikasi digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Elemen Komunikasi dan Model Proses Komunikasi (KKI, 2006)

Sumber (*source*) atau kadang disebut juga pengirim informasi adalah orang yang menyampaikan pesan yang dimilikinya. Pengirim informasi bertanggungjawab dalam menerjemahkan ide atau pemikiran (*encoding*) menjadi sesuatu yang berarti, dapat berupa informasi verbal, tulisan, non verbal, atau kombinasi dari ketiganya. Informasi ini dikomunikasikan melalui saluran (*channel*) yang sesuai dengan kebutuhan. Pesan diterima oleh penerima pesan (*receiver*). Penerima akan menerjemahkan informasi tersebut (*decoding*) berdasarkan batasan pengertian yang dimilikinya. Dengan demikian dapat saja terjadi kesenjangan makna antara yang dimaksud oleh pengirim pesan dengan yang dimengerti oleh penerima informasi yang disebabkan oleh adanya penghambat (*noise*). Penghambat dalam pengertian ini bisa diakibatkan oleh adanya perbedaan sudut pandang, pengetahuan atau pengalaman, perbedaan budaya, masalah bahasa, dan lainnya (KKI, 2006).

Pada saat menyampaikan informasi, pengirim perlu memastikan apakah informasi telah diterima dengan baik. Sementara penerima informasi perlu berkonsentrasi agar informasi tersebut dapat diterima dengan baik dan dapat memberikan respons (*feedback*) kepada pengirim informasi. Respons merupakan hal penting sebagai proses klarifikasi untuk memastikan tidak terjadi salah interpretasi.

2.3 Proses Komunikasi Dokter Gigi-Pasien

2.3.1 Pengumpulan Informasi

Di dalam komunikasi antara dokter/dokter gigi dengan pasien ada dua proses yang penting, yaitu proses pengumpulan informasi yang di dalamnya terdapat proses anamnesis, dan proses penyampaian informasi (KKI, 2006).

Proses pengumpulan informasi terdiri dari:

1. Mengenal Alasan Kedatangan Pasien (Silverman, 2004)

Pasien berada pada posisi sebagai orang yang paling tahu tentang dirinya karena yang mengalami keluhannya sendiri. Proses ini akan berhasil apabila dokter gigi mampu menjadi pendengar yang aktif (*active listener*). Pendengar yang aktif adalah fasilitator yang baik sehingga pasien dapat mengungkapkan kepentingan, harapan, kecemasannya secara terbuka dan jujur. Hal ini akan membantu dokter gigi dalam menggali riwayat kesehatannya yang merupakan data-data penting untuk menegakkan diagnosis.

2. Penggalan Riwayat Penyakit (Van Thiel, 2000)

Penggalan riwayat penyakit (anamnesis) dapat dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka terlebih dahulu, yang kemudian diikuti pertanyaan tertutup yang membutuhkan jawaban "ya" atau "tidak". Dokter gigi sebagai seorang yang ahli akan menggali riwayat kesehatan pasien sesuai kepentingan medis (*disease perspective*). Selama proses ini, fasilitasi terus dilakukan agar pasien mengungkapkan keluhannya dengan terbuka, serta proses negosiasi saat dokter gigi hendak melakukan komunikasi satu arah maupun rencana tindakan medis.

Dalam melakukan layanan medik gigi dan mulut, dokter gigi akan menuntut respons pasiennya sesuai dengan pesan dan instruksinya. Karena respons pasien diproduksi berdasarkan persepsi terhadap informasi yang diterimanya. Maka dari itu, apabila persepsi pasien terhadap informasi tidak tepat, maka respons yang dihasilkan juga akan tidak sesuai dengan makna informasi yang diinginkan oleh dokter giginya (Soelarso, 2005).

2.3.2 Penyampaian Informasi

Setelah proses penggalan informasi dilakukan dengan akurat, maka dokter gigi dapat sampai kepada proses penyampaian informasi. Tanpa penggalan informasi yang akurat di proses sebelumnya, dokter gigi dapat terjebak ke dalam kecurigaan terhadap diagnosis tertentu yang tidak beralasan sehingga dapat mempengaruhi isi dari informasi yang akan disampaikan kepada pasien.

Secara ringkas ada 6 (enam) hal yang penting diperhatikan oleh dokter gigi agar efektif dalam berkomunikasi dengan pasien, yaitu: (KKI, 2006)

1. Materi Informasi Apa yang Akan Disampaikan

Informasi yang akan disampaikan oleh dokter gigi kepada pasien meliputi tujuan anamnesis dan pemeriksaan klinis, kondisi pasien, kemungkinan diagnosis, tindakan medis yang akan dilakukan untuk menegakkan diagnosis, prognosis, pilihan tindakan untuk perawatan yang optimal, serta instruksi pasca tindakan dilakukan.

2. Siapa yang Akan Diberi Informasi

Dokter gigi harus dapat mengetahui siapa yang dapat diberikan informasi mengenai kondisi pasien. Informasi dapat diberikan secara langsung kepada pasien apabila pasien menghendaki dan kondisinya memungkinkan. Jika tidak, maka dokter gigi dapat menyampaikan informasi tersebut kepada keluarga pasien atau pihak lain yang ditunjuk dan bertanggung jawab terhadap pasien yang ditangani.

3. Sejauh Mana Informasi Diberikan

- a. Untuk pasien: sebanyak yang pasien kehendaki, yang dokter gigi merasa perlu untuk disampaikan, dengan memerhatikan kesiapan mental pasien.

b. Untuk keluarga: sebanyak yang pasien/keluarga pasien kehendaki dan sebanyak yang dokter gigi perlukan agar dapat menentukan tindakan selanjutnya.

4. Waktu Untuk Menyampaikan Informasi

Dokter gigi seharusnya dapat sesegera mungkin menyampaikan informasi terkait pasien agar dapat segera menentukan tindakan apa yang harus diberikan dengan segera.

5. Tempat Untuk Menyampaikan Informasi

Penyampaian informasi dapat dilakukan di ruang praktik dokter gigi, di bangsal atau ruangan tempat pasien dirawat, di ruang diskusi, atau di tempat lain yang pantas atas persetujuan bersama pasien/keluarga pasien dan dokter gigi.

6. Cara Menyampaiannya

Informasi penting sebaiknya dikomunikasikan secara langsung, tidak melalui telepon, juga tidak diberikan dalam bentuk tulisan yang dikirim melalui pos, faksimile, sms, ataupun internet. Berikan waktu yang cukup, suasana yang nyaman, serta tanyakan kepada pasien/keluarga pasien sejauh mana informasi yang diinginkan dan amati kesiapan pasien/keluarga pasien terhadap informasi yang akan diberikan.

2.4 Komunikasi Efektif Dokter Gigi-Pasien

Komunikasi antara dokter gigi-pasien adalah hubungan yang berlangsung antara dokter gigi dengan pasiennya selama proses perawatan di ruang praktik dokter gigi dalam rangka membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Komunikasi antara dokter gigi dengan pasien hendaknya berjalan dengan efektif agar dapat mengoptimalkan perawatan yang diberikan oleh dokter gigi kepada pasien.

Komunikasi efektif antara dokter gigi dengan pasien adalah tersampainya informasi yang diberikan oleh dokter gigi kepada pasien yang pada prosesnya, pasien dapat menghasilkan persepsi makna yang sama dengan yang dimaksudkan oleh dokter gigi sebagai penyampai informasi tersebut. Komunikasi yang efektif antara dokter gigi dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting dan harus dikuasai oleh seorang dokter gigi. Kompetensi komunikasi efektif tersebut akan menentukan keberhasilan perawatan dan dapat membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif juga dapat mengurangi keraguan pasien, serta menambah kepatuhan pasien terhadap instruksi dokter gigi (KKI, 2006).

Untuk mencapai komunikasi yang efektif antara dokter gigi dengan pasien, seorang dokter gigi harus memiliki rasa empati terhadap pasiennya. Dengan rasa empati tersebut, komunikasi antara dokter gigi dan pasien akan menimbulkan rasa nyaman dan kepuasan bagi kedua belah pihak selama perawatan, Empati tersebut dapat dikembangkan apabila dokter gigi memiliki keterampilan mendengar dan berbicara yang mana keduanya dapat dipelajari dan dilatih.

Carma L. Bylund & Gregory Makoul dalam tulisannya tentang *Emphatic Communication in Physician-Patient Encounter* (2002), menyatakan betapa pentingnya empati ini dikomunikasikan. Dalam konteks ini empati disusun dalam batasan definisi berikut:

- (1) Kemampuan kognitif seorang dokter gigi dalam mengerti kebutuhan pasien (*a physician cognitive capacity to understand patient's needs*),
- (2) Menunjukkan afektifitas atau sensitifitas dokter gigi terhadap perasaan pasien (*an affective sensitivity to patient's feelings*),

(3) Kemampuan perilaku dokter gigi dalam memperlihatkan atau menyampaikan empatinya kepada pasien (*a behavioral ability to convey empathy to patient*).

Tujuan dari komunikasi efektif antara dokter gigi dan pasiennya adalah untuk mengarahkan proses penggalan riwayat penyakit lebih akurat untuk dokter, lebih memberikan dukungan pada pasien, dengan demikian lebih efektif dan efisien bagi keduanya. Selain itu, tujuan dari komunikasi efektif antara dokter/dokter gigi dengan pasien adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pasien agar pasien dapat membuat suatu keputusan terhadap *informed consent* pada perawatan yang akan diberikan oleh dokter/dokter gigi (NSDA, 2013).

2.5 Informasi Medis dalam Komunikasi Dokter Gigi-Pasien

Informasi dalam komunikasi antara dokter gigi dengan pasien adalah unsur-unsur yang perlu diinformasikan meliputi kondisi umum pasien, prosedur perawatan yang akan dilakukan, *dental health education*, dan kesepakatan yang dibuat oleh dokter gigi dengan pasien seperti waktu kontrol selanjutnya dan sebagainya (Misra *et al*, 2013).

Fungsi informasi tersebut adalah untuk melindungi dan menjamin pelaksanaan hak pasien. Informasi tersebut dapat mengarahkan pasien untuk dapat menentukan pilihan rencana perawatan yang diberikan oleh dokter gigi. Dengan demikian, pasien akan mengerti bagaimana kondisi yang dideritanya dan tindakan apa yang akan dilakukan terhadap tubuhnya. Sehingga, tidak dapat dipungkiri jika pasien juga sangat berperan, karena dirinya memberikan informasi sesuai dengan keadaan yang ia alami yang akan menentukan arah diagnosis dan rencana perawatan dokter gigi (Alfitri, 2005).

2.5.1 Informasi Kondisi Umum Pasien

Informasi mengenai kondisi umum pasien dapat meliputi diagnosis penyakit, penjelasan diagnosis penyakit yang diderita pasien, serta kondisi kesehatan umum dan klinis rongga mulut pasien. Informasi mengenai kondisi umum yang disampaikan oleh seorang dokter gigi tersebut harus merupakan hasil diagnosis yang berdasarkan penggalian riwayat penyakit (anamnesis). Anamnesis tersebut disusun oleh dokter gigi dari keterangan yang diberikan oleh pasien. Keterangan tersebut dapat diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pasien atau orang yang mengetahui benar-benar tentang kondisi kesehatan pasien, dan berdasarkan hasil pemeriksaan klinis maupun pemeriksaan penunjang pada pasien. Dengan demikian, dokter gigi dapat menentukan diagnosis dengan tepat dan dapat memberikan informasi seputar kondisi yang diderita pasien sesuai dengan diagnosis yang telah ditegakkan tersebut (KKI, 2006).

Selain informasi mengenai kondisi klinis gigi, seorang dokter gigi juga harus dapat menyampaikan hasil pemeriksaan lainnya termasuk bagaimana kondisi dari kesehatan umum pasien (*vital sign*) beserta kemungkinan diagnosis penyakit sistemik lain jika ada. Karena kondisi kesehatan umum pasien tersebut akan berdampak kemudian pada kesehatan gigi dan mulut pasien tersebut (ADC, 2010).

2.5.2 Informasi *Dental Health Education*

Dental Health Education adalah sebuah proses edukasi yang ditujukan kepada pasien untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulutnya. Informasi mengenai *Dental Health Education* diberikan sebagai suatu usaha untuk memotivasi pasien dalam memelihara kesehatan gigi dan mulutnya.

Informasi mengenai *Dental Health Education* dapat meliputi cara dan waktu menggosok gigi yang baik dan benar anjuran untuk periksa ke dokter gigi rutin minimal 6 bulan sekali, pola makan dan pola hidup sehat, dan anjuran untuk menghentikan kebiasaan buruk seperti merokok, *bruxism*, *clenching*, dan pesan lain-lain selama perawatan (Misra et.al, 2013).

Dalam praktiknya, seorang dokter gigi harus mampu memberikan promosi kesehatan dan dapat mencegah penyakit gigi dan mulut melalui kegiatan edukasi kepada pasien. Dalam mengedukasi pasien, dokter gigi harus menyampaikan informasi menyeluruh mengenai kesehatan gigi dan mulut, pola makan dan hidup sehat, nutrisi, kesehatan umum, obat-obatan, dan penyakit sistemik yang dapat berdampak penyakit gigi dan mulut. Dalam menyampaikan informasi tersebut, seorang dokter gigi dapat menggunakan strategi masing-masing dan penerapan komunikasi efektif agar pasien dapat memahami, menerapkan informasi tersebut, serta diharapkan dapat menimbulkan perubahan perilaku dalam menjaga kesehatan umum maupun kesehatan gigi dan mulut pasien (ADC, 2010).

2.6 Perbedaan Persepsi Makna Informasi antara Dokter Gigi-Pasien

Secara psikologis, selama proses komunikasi berlangsung maka dalam diri komunikan akan terjadi empat proses yaitu sensasi, persepsi, dan memori, berpikir. Keempat proses ini merupakan tahapan ketika seorang menerima pesan hingga menghasilkan respons. Sensasi adalah saat informasi yang disampaikan ditangkap oleh indera manusia (*senses*) selanjutnya dirubah menjadi impuls melalui syaraf dan dipahami oleh otak manusia. Oleh sebab itu, ketepatan dan kecepatan pemahaman terhadap informasi tergantung kepekaan dari indera pasien tersebut. Sehingga, hal tersebut akan berpengaruh pada proses selanjutnya. Proses persepsi akan melibatkan memori dan proses berpikir,

karena persepsi merupakan proses ketika otak manusia memberikan makna atau menafsirkan informasi yang diterimanya. Sedangkan memori adalah proses menyimpan informasi yang dapat dipakai sebagai kerangka rujukan (*frame of references*), dan akan dikeluarkan kembali bila informasi tersebut dibutuhkan. Selanjutnya, berpikir adalah suatu proses untuk menetapkan keputusan, memecahkan masalah dan menghasilkan respons (Rakhmat, 2009).

Ketika proses komunikasi berlangsung, keempat tahap tersebut berjalan tanpa dapat dirasakan atau diraba walaupun terjadi dalam satu waktu. Sebagai contoh, ketika seorang dokter gigi bertanya kepada pasiennya tentang berapa lama merasakan sakit gigi atau seberapa parah sakit gigi yang dideritanya, maka persepsi penderita dalam mengelola pertanyaan tersebut sangat tergantung dari kerangka rujukan yang ada di memorinya, apa yang dimaksud dengan berapa lama sakitnya atau seberapa parah sakitnya. Hal ini sangat menentukan dalam menciptakan makna informasi pada proses persepsinya. Dari contoh tersebut dapat dicermati pentingnya proses persepsi dalam optimalisasi komunikasi antara dokter gigi-pasien. Sehingga bila pasien keliru dalam mempersepsikan informasi, maka respons yang dihasilkan juga tidak akan sesuai dengan makna informasi yang dimaksudkan oleh dokter giginya (Soelarso, 2005).

Desiderato *cit.* Rakhmat (2009) menyatakan bahwa proses persepsi juga melibatkan atensi (perhatian), ekspektasi (harapan), motivasi, dan memori, yang semua ini sangat berpengaruh dalam menghasilkan respons. Faktor penentu ketepatan persepsi dibagi menjadi faktor struktural dan faktor personal. Faktor struktural adalah faktor yang berada di luar diri komunikan, oleh karena itu sangat berperan terhadap kualitas informasi. Kualitas pertanyaan dokter gigi merupakan salah satu faktor struktural yang sangat menentukan persepsi

pasiennya. Sedangkan faktor personal adalah berbagai faktor yang ada dalam diri komunikan seperti emosi, *mood*, dan sugesti.

Perbedaan dalam memaknai informasi di bidang kedokteran akan menyebabkan adanya perbedaan informasi medis yang disampaikan oleh dokter gigi dengan informasi yang diterima dan dipahami oleh pasien. Perbedaan dalam memaknai informasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, dokter gigi misalnya dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman medis seorang dokter gigi, atau juga lingkungannya. Begitu juga dengan pasien dipengaruhi oleh pengetahuan dan pengalaman atas kondisi yang dideritanya (Alfitri, 2005).

Selain faktor-faktor tersebut, hal-hal yang dapat menimbulkan perbedaan tersebut dapat terjadi oleh karena adanya penghambat (*noise*) dalam proses komunikasi. Penghambat dalam pengertian ini bisa diakibatkan oleh adanya gangguan fisik, perbedaan sudut pandang, pengetahuan, pengalaman, perbedaan budaya, masalah bahasa, dan lainnya (KKI, 2006).

Dampak dari komunikasi efektif yang baik antara dokter gigi dan pasien adalah timbulnya persamaan makna terhadap informasi yang diberikan oleh dokter gigi selama perawatan. Dengan demikian, pasien akan dapat memahami dan mengingat informasi tersebut, sehingga akan muncul pula perubahan tingkah laku dan kepatuhan dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut pasien. Apabila pasien dapat mematuhi instruksi yang diberikan oleh dokter, maka akan tercipta sebuah perawatan gigi dan mulut yang optimal (Dwiatmoko, 2008).

2.7 Retensi Informasi Pasien

Dalam suatu studi penelitian kedokteran gigi didapatkan data pasien dengan “retensi informasi” sekitar 70% dari informasi yang disampaikan oleh dokter gigi selama perawatan, pasien tidak dapat mengingat dan mengulangi

kembali informasi tersebut pada 10 hari kemudian. Demikian pula pada 40% pasien bedah mulut gagal untuk mengingat kembali informasi dan instruksi tertulis pasca operasi yang diberikan oleh dokter gigi selama perawatan. Penelitian terkait terdapat pula pada 67% pasien yang menerima antibiotik tidak mengonsumsinya sesuai dengan resep dokter gigi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman dan ingatan pasien terhadap informasi yang diberikan oleh dokter gigi selama perawatan gigi merupakan suatu permasalahan pada sistem pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Misra *et al*, 2013).

Penelitian tersebut telah difokuskan pada memori pasien terhadap informasi yang sangat spesifik terkait pengobatan dan perawatan gigi. Hasilnya, pasien tidak dapat menjawab pertanyaan yang diberikan, seperti apa perawatan yang diberikan oleh dokter gigi, bagaimana instruksi pasca perawatan yang harus dilakukan, apa yang harus dibawa pada saat kunjungan berikutnya dan lain sebagainya. Kita tahu bahwa secara umum memori pasien terhadap informasi yang diberikan dipengaruhi oleh pengetahuan pasien tersebut, sehingga dokter gigi harus dapat menyampaikan informasi tersebut dengan baik agar pasien dapat mengerti dan mengingat informasi medis serta instruksi yang disampaikan demi keberhasilan perawatan pasien yang optimal.

Jika pasien gagal untuk mengingat informasi dasar yang diberikan pada perawatan gigi, upaya mereka untuk mematuhi instruksi dari dokter gigi juga akan rendah, misalnya pada cara pengonsumsian obat yang diberikan, instruksi untuk berhenti merokok, instruksi untuk menjaga kebersihan gigi dan mulutnya, dan sebagainya.

Memori pasien dalam mengingat informasi medis seringkali buruk dan tidak akurat, terutama ketika pasien sudah tua atau cemas. Pasien cenderung

untuk fokus pada informasi mengenai diagnosis terkait dan cenderung gagal untuk mengingat instruksi dokter gigi pada pengobatan. Pasien juga lebih mudah mengingat informasi yang bersifat sederhana dan spesifik daripada pernyataan umum. Untuk menambah memori pasien terhadap informasi yang disampaikan dokter secara verbal, dapat didukung dengan bahan tertulis atau visual.

Faktor-faktor yang mempengaruhi memori pasien terhadap informasi yang diberikan oleh dokter gigi adalah sebagai berikut :

1. Faktor Usia

Faktor usia dapat mempengaruhi penurunan kemampuan pasien untuk memahami informasi yang tidak terstruktur. Proses penuaan menimbulkan kesulitan dalam pengkodean dan proses mengingat informasi medis, terutama yang bertentangan dengan keyakinan yang telah dimiliki oleh pasien sebelumnya. Memori juga akan hilang lebih cepat seiring proses penuaan dan penurunan fungsi kerja tubuh.

2. Faktor Kecemasan akan Penyakit yang Diderita

Informasi yang diberikan oleh dokter sering memiliki efek kecemasan yang besar bagi pasien. Selain itu, stres pasien yang ditimbulkan oleh informasi tentang kondisi yang mengancam jiwa dapat ditenangkan dengan pemberian informasi tentang prognosis perawatan dan pengobatan. Efek dari kecemasan dan stres pasien tersebut berpengaruh terhadap kinerja memorinya. Pasien akan cenderung mengingat informasi utama seperti diagnosis penyakitnya. Namun informasi tambahan seperti kepatuhan terapi, kunjungan berkala, ataupun instruksi lain tidak diingat.

3. Persepsi terhadap Pentingnya Informasi

Faktor lain yang mempengaruhi memori pasien terhadap informasi medis adalah persepsi terhadap penting atau tidaknya informasi tersebut. Pernyataan tentang diagnosis cenderung dilihat sebagai informasi yang sangat penting. Selain itu, pasien seringkali salah mengingat informasi yang berkaitan erat dengan faktor materi seperti bagaimana cara mengkonsumsi obat, instruksi diet, kapan waktu kunjungan berkala, dan lain sebagainya . Strategi yang efektif adalah dengan menyampaikan instruksi dan informasi penting di bagian pertama dan menekankan kepada pasien akan pentingnya instruksi tersebut.

4. Metode Penyampaian Informasi

Bentuk atau metode informasi juga sangat mempengaruhi. Dalam kebanyakan kasus, informasi medis seringkali disampaikan secara verbal. Tetapi metode penyampaian informasi secara verbal tersebut bukanlah metode yang selalu sukses dilakukan. Informasi yang diberikan secara tertulis lebih mudah diingat oleh pasien dan mengarah ke kepatuhan pengobatan. Metode lain seperti penyampaian informasi dengan bantuan media visual juga akan lebih efektif.

Memori pasien terhadap informasi yang diberikan oleh dokter gigi sangat mempengaruhi kepatuhan pasien pada instruksi yang diberikan dokter gigi. Pentingnya memori pasien juga mempengaruhi pemahaman terhadap informasi yang disampaikan oleh dokter gigi serta kepuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan. Semakin besar jumlah informasi yang diberikan, semakin rendah proporsi pasien mengingat informasi dengan benar (Kessels, 2003).