

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar dokter dengan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang saling dibutuhkan antara dokter gigi dan pasien yang memiliki tujuan atau arah yang spesifik (Kathleen, 2007 *cit* Hermawan, 2009). Persoalan mendasar dari komunikasi ini adanya saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2003). Komunikasi terapeutik merupakan kunci utama bagi dokter sebagai aspek teknis perawatan agar terhindar dari miskomunikasi (Anderson R, 2015). Komunikasi terapeutik yang baik memiliki manfaat seperti menaikkan kepuasan pasien, menaikkan motivasi dan kepatuhan pasien untuk bersikap sehat, serta menaikkan hasil kesehatan mulut yang lebih baik.

Miskomunikasi mendominasi sekitar 80% dari 127 pengaduan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh dokter (Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia, 2006). Kasus salah cabut gigi, kematian merupakan imbas dari komunikasi yang tidak baik dan persepsi yang salah yang sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Profesi dokter gigi dalam bidang kesehatan khususnya kesehatan gigi dan mulut dituntut untuk profesional. Salah satu

kompetensi dokter gigi adalah melakukan komunikasi, pemberian informasi dan edukasi secara efektif (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012). Upaya kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu upaya kesehatan dalam pencegahan penyakit tidak menular dan termasuk dalam salah satu pokok program Indonesia Sehat 2010 (Kementrian Kesehatan, 2012). Pelayanan kedokteran gigi tergolong dalam tingkat pertama (*primary health service*) yang membutuhkan tenaga dokter gigi. Proporsi pasien berobat ke dokter gigi umum terbanyak kedua di Indonesia berada di kota Yogyakarta, sebesar 60,3 % baik di klinik umum atau rumah sakit (Riset Kesehatan Dasar, 2013).

Berdasarkan pasal 1 UU no.44 tahun 2009, pasien adalah setiap orang yang memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan pasien. Pasien memiliki persepsi, yaitu pandangan tersendiri terhadap kajian yang dibentuk oleh pengalaman dan harapan terhadap perawatan yang telah diberikan (Potter dan Perry, 1993 *cit* Yuswanto 2009). Apabila harapan pasien terpenuhi maka pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi (Sembel dkk, 2014). Rahmawati (2015) melaporkan dari sudut pandang dokter pada operasi orthopedi sebanyak 75% meyakini komunikasi mereka sudah memuaskan pasien, tapi dari sudut pandang pasien hanya sebanyak 21% yang puas terhadap komunikasi dengan dokter nya. Kepuasan perawatan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang diharapkan terhadap hasil yang didapatkan (Sanggapa, 2012). Faktor-faktor yang menyebabkan pasien puas terhadap pelayanan yaitu,

interaksi komunikasi yang baik antara dokter dan pasien (Dougall, 2008), memahami kebutuhan pasien, menampung keluhan dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pasien (Clever dkk, 2008). Kepuasan pasien tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan dan fasilitas kesehatan (Abdullah, 2008).

Banyak ayat-ayat Al-Quran yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, salah satunya adalah:

“...dan diantara orang-orang yang telah kami ciptakan ada umat yang memberi petunjuk dengan (dasar) kebenaran, dan dengan ukaanitu (pula) mereka berbuat adil” (QS. Al-A’raf: 81).

Fasilitas kesehatan (faskes) salah satunya terdiri dari klinik pribadi atau klinik umum memiliki keterkaitan akses pasien terhadap fasilitas kesehatan. Persentase pasien yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi di kota Yogyakarta hanya sebesar 31,9%, sedangkan persentase penduduk yang bermasalah gigi dan mulut sebesar 32,1% (Riset Kesehatan Dasar, 2013). Bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat Yogyakarta dalam penyediaan layanan kesehatan, didirikan klinik. Setiap klinik dituntut untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu serta mengutamakan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (Wiyono dkk, 2005). Klinik Gading Yogyakarta merupakan klinik Pratama yang telah bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) lebih dari 1 tahun. Jumlah peserta tiap bulan di klinik Gading Yogyakarta terdaftar mencapai 25.270

pasien. Kapasitas peserta BPJS yang melebihi batas maksimal bisa mempengaruhi beban kerja dokter gigi. Beban kerja petugas kesehatan yang tinggi dapat meningkatkan terjadinya komunikasi yang buruk (Huston, 2000).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi terapeutik dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat diambil rumusan masalah, bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Klinik Gading Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai keterampilan berkomunikasi terapeutik yang baik.

2. Bagi Dokter Gigi

Dokter gigi memahami tentang pentingnya melakukan komunikasi terapeutik yang baik guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

3. Klinik

Memberikan evaluasi yang baik dan benar terkait komunikasi terapeutik kepada dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta demi tercapai kepuasan dan kepercayaan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang serupa pernah dilakukan antara lain adalah:

1. Jalimun, dkk (2014) dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. Metode penelitian ini dengan metode penelitian penulis berbeda. Metode penelitian ini menggunakan *Explanatoy Reseach*, sedangkan metode penelitian saya menggunakan deskriptif observasional. Penelitian ini dengan penelitian saya sama-sama menggunakan metode pengambilan *Accidental sampling*. Penelitian ini dan penelitian saya sama-sama melakukan wawancara dengan responden untuk pengumpulan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien gigi di BPG Puskesmas Kahuripan. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Klinik Gading Yoyakarta.
2. Asdawati, dkk (2014) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter di RSUD kota Makassar. Penelitian ini dengan penelitian saya sama-sama jenis penelitian observasional deskriptif. Pengambilan populasi penelitian ini dan penelitian saya

menggunakan *accidental sampling*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah responden penelitian. Responden penelitian ini adalah 200 pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar. Responden penelitian saya adalah pasien yang melakukan perawatan di Poli gigi. Penelitian ini menggunakan variabel dokter umum sedangkan penelitian saya menggunakan variabel dokter gigi. Data penelitian ini dan penelitian saya sama-sama diolah dengan analisis Univariat.

3. Agnena (2015) dengan judul Analisa Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di RS Aisyiah Samarinda. Penelitian ini dan penelitian saya sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sumber data. Penelitian saya hanya menggunakan *accidental sampling* sebagai teknik pengambilan sumber data. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa proses komunikasi terapeutik dokter dan factor-faktor pendukung serta penghambat komunikasi terapeutik dokter di RS Aisyiah Samarinda. Penelitian saya bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Klinik Gading Yoyakarta.