

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan seseorang maupun kelompok dengan tujuan menjaga dan meningkatkan kesehatan, pencegahan dan penyembuhan penyakit, dan memulihkan kesehatan perseorangan maupun berkelompok (Kemenkes, 2013). Pelayanan kesehatan memiliki 4 aspek untuk menjaga mutu, antara lain; aspek kepuasan, aspek keselamatan pasien, aspek efisiensi dan efektifitas, dan aspek klinis (Sabarguna, 2004).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2004). Kepuasan pasien terjadi karena beberapa faktor, salah satunya adalah komunikasi yang dilakukan secara efektif dan baik antara dokter dengan pasien, dan sikap dokter yang empati dan perhatian kepada pasien (Wahyuni dkk., 2013). Seperti yang tertuang pada surat Al-Maidah (5) : 32, yang artinya:

*“Dan barang siapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, maka seolah-olah dia telah memelihara kehidupan manusia semuanya”*

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu komponen utama dalam suatu pelayanan kesehatan untuk menciptakan pelayanan yang kondusif dan efektif (Wahyuni dkk., 2013). Pada tahun 2015, Standar Kompetensi Dokter Gigi Indonesia memasukkan kompetensi komunikasi terapeutik sebagai salah satu kinerja yang dilakukan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi dengan

pasien. Kompetensi komunikasi harus disesuaikan dengan keadaan pasien seperti tingkat pendidikan, tingkat usia, dan kepribadian pasien (KKI, 2015).

Komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Keluhan dan ketidakpuasan pasien sering terjadi karena komunikasi terapeutik yang tidak baik, dan banyak dari dokter cenderung mengabaikan pentingnya komunikasi dengan pasien (Haddik, 2010). Kemampuan komunikasi yang dipelajari oleh mahasiswa kedokteran gigi bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dokter gigi untuk mengerti kebutuhan, keluhan dan respon pasien (Hottel & Hardigan, 2005).

Semakin lama seorang dokter dalam melaksanakan profesinya maka semakin terampil kemampuan komunikasi terapeutiknya dan memiliki rasa empati yang besar kepada pasien. Kepuasan seseorang akan dapat dicapai jika orang tersebut dapat menyesuaikan dengan lingkungannya (Akbar, 2012). Namun penelitian lain mengatakan hal yang berbeda, mahasiswa kedokteran gigi tahun awal lebih terampil dalam berkomunikasi dibandingkan dengan mahasiswa kedokteran gigi tingkat akhir (Memarpour dkk., 2015).

Mahasiswa profesi merupakan jenjang studi klinis dan fase mengaplikasikan apa yang telah dipelajari di preklinis. Mahasiswa profesi akan menjalani fase studi klinis selama 18 bulan. Semakin lama pengalaman kerja seseorang semakin mudah bagi individu tersebut untuk mengenal lingkungannya dan semakin banyak pengalaman yang didapat (Zulfikri & Shahuliyah, 2013). Kemampuan komunikasi terapeutik diantara mahasiswa profesi kedokteran gigi masih kurang diteliti sebagai masa studi dari jenjang

preklinis ke klinis, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lama masa studi mahasiswa profesi terhadap kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY. Penelitian sebelumnya di RSGM UMY tentang Keterampilan komunikasi terapeutik dimana yang mengisi kuisioner adalah mahasiswa profesi sedangkan disini peneliti melanjutkan penelitian sebelumnya dengan lebih melihat sisi kepuasan dari perspektif pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini apakah terdapat hubungan masa studi dengan kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Umum:

Untuk mengetahui hubungan masa studi dengan kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Mahasiswa Profesi**

Memberikan refleksi terhadap kemampuan dan penerapan komunikasi terapeutik selama masa studi klinis terhadap pasien.

## 2. Bagi Instansi

Memberikan referensi evaluasi dan rekomendasi untuk pengembangan keterampilan komunikasi terapeutik kepada mahasiswa profesi.

### **E. Keaslian Penelitian**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zulfikri pada tahun 2013 dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perawat Gigi dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kabupaten Agam” bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perawat gigi dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Persamaan dengan studi ini adalah studi yang menjelaskan tentang bagaimana komunikasi terapeutik terlaksana dalam pelayanan kesehatan gigi dengan pendekatan cross-sectional. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat gigi dalam menerapkan komunikasi terapeutik sedangkan penelitian ini melihat pengaruh salah satu faktor yaitu lama kerja terhadap kemampuan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi di RSGM UMY, Yogyakarta, Indonesia.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Memarpour pada tahun 2015 dengan judul “*Assesment Of Dental Students Communication Skills With Patients*” bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi mahasiswa profesi kedokteran gigi dengan pasien melalui observasi secara langsung, perspektif pasien dan assesmen mandiri mahasiswa. Persamaan dengan

penelitian ini akan melibatkan mahasiswa profesi kedokteran gigi dan kemampuan mahasiswa profesi dalam melakukan komunikasi terapeutik, sedangkan perbedaan antara penelitian Memarpour dan penelitian yang akan di lakukan diantaranya, yaitu variabel penelitian. Pada penelitian Memarpour variabelnya adalah kemampuan komunikasi mahasiswa profesi kedokteran gigi, sedangkan pada penelitian yang akan di lakukan variabel bebasnya masa studi mahasiswa profesi.