

**OVERVIEW OF THERAPEUTIC COMMUNICATION SKILLS OF  
PSPDG UMY DENTAL CLINICAL STUDENTS AT RSGM UMY**

**GAMBARAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
MAHASISWA PROFESI PSPDG UMY DI RSGM UMY**

Dicky Pratama Devriyanta<sup>1</sup>, Novitasari Ratna Astuti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi, <sup>2</sup>Dosen Program

Studi Pendidikan Dokter Gigi

Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat

***ABSTRACT***

***Backgrounds:*** Communication in dentistry profession is an ability that must be mastered to determine the success and optimal of patient's care. The creation of an excellent therapeutic communication will create trustworthiness and build a good relation between doctor and patient. Therapeutic communication skill in dental care is needed by the dental clinical students. Dental clinical students at RSGM UMY had received communication therapeutic skill science since preclinical level, students are expected to apply it to patients in RSGM UMY.

***Aim:*** The purpose of this research was to find out the over view of therapeutic communication skill of dental clinical students at PSPDG UMY at RSGM UMY.

***Method:*** This research used descriptive research with simple random sampling method, samples were 105 dental clinical students in RSGM UMY.

***Result:*** The result of this research 75% dental clinical students in RSGM UMY have a therapeutic communication in a good category.

***Conclusion:*** The conclusion of this research is dental clinical students in PSPDG UMY at RSGM UMY generally in a good category.

***Keyword:*** therapeutic communication skills, dental clinical student of PSPDG UMY, RSGM UMY

## INTISARI

**Latar Belakang :** Komunikasi di dalam profesi kedokteran gigi merupakan kemampuan yang harus dikuasai untuk menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan gigi pasien. Terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara dokter dan pasien. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik menjadikan dokter gigi mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien, sehingga proses pelayanan kesehatan gigi dan mulut akan lebih optimal, hal ini pula sangat dibutuhkan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi. Keterampilan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan gigi ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa profesi. Mahasiswa profesi PSPDG UMY sejak S1 telah mendapatkan ilmu keterampilan komunikasi terapeutik sehingga diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu tersebut pada pasien di RSGM UMY.

**Tujuan Penelitian :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

**Metode Penelitian :** Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik simple random sampling yang terdiri dari 105 mahasiswa profesi PSPDG UMY dan 105 pasien di RSGM UMY.

**Hasil Penelitian :** 75% keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY berada pada kategori baik.

**Kesimpulan :** Keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY sebagian besar berada pada kategori baik.

Kata kunci : Keterampilan Komunikasi Terapeutik, Mahasiswa Profesi PSPDG UMY, RSGM UMY

## **PENDAHULUAN**

Manusia merupakan makhluk sosial yang menjalankan kehidupannya sebagai individu dalam komunitas, organisasi, maupun masyarakat. Manusia melakukan komunikasi untuk berinteraksi dengan orang lain pada kehidupan sehari-harinya<sup>1</sup>. Komunikasi di dalam profesi kedokteran gigi merupakan kemampuan yang harus dikuasai untuk menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan gigi pasien. Setiap orang pada dasarnya memerlukan komunikasi sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi berbicara tentang cara menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik yang sama antara penyampai pesan dan penerima pesan<sup>2</sup>.

Perkembangan cepat ilmu dan teknologi kedokteran masih banyak harapan lain yang dikemukakan, salah satunya adalah keterampilan komunikasi terapeutik dari seorang dokter<sup>3</sup>. Dokter gigi dengan berkomunikasi dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan perawatan kesehatan gigi dan mulut<sup>4</sup>. Salah satu tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang dokter gigi dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik menjadikan dokter gigi mampu membangun

hubungan yang baik antara dokter gigi dengan penderitanya sehingga proses layanan medis gigi dan mulut akan lebih optimal<sup>5</sup>.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimen dengan rancangan penelitian deskriptif. Pengamatan dilakukan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap subyek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan (tidak ada *follow up*)<sup>6</sup>. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa profesi PSPDG UMY angkatan 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 dan 2010 yang masih aktif di RSGM. Sampel dalam penelitian ini adalah 105 mahasiswa profesi PSPDG UMY angkatan 2009 dan 2010 yang dipilih acak dengan metode *simple random sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah mahasiswa profesi PSPDG UMY yang bersedia ikut dalam penelitian dan mahasiswa profesi PSPDG UMY yang masih aktif. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah mahasiswa profesi yang tidak mengerjakan pasien pada saat penelitian dilakukan serta pasien anak yang tidak didampingi orang tua. Variabel dalam penelitian ini adalah keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY. Instrumen dalam penelitian ini adalah *check list* keterampilan komunikasi terapeutik yang berisi 21 poin yang diisi oleh innumeratator. Penelitian berlangsung pada bulan November-Desember 2015 di RSGM UMY

## HASIL

Hasil penelitian menunjukkan terdapat *drop out* terhadap 2 responden sehingga tersisa 105 responden yang dilakukan analisis berdasarkan karakteristik usia dan jenis kelamin.

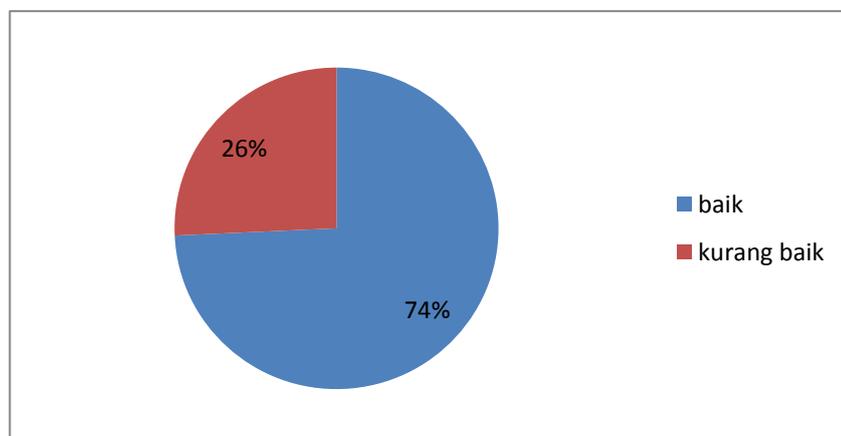
Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Presentase (%)	Frekuensi
1.	Usia (tahun)		
	22	6,7	7
	23	46,7	49
	24	39,0	41
	25	7,6	8
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	23,8	25
	Perempuan	76,2	80

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden yang diteliti yaitu 105 mahasiswa profesi angkatan 2009 dan 2010 mayoritas berusia 23 tahun (46,7%) dan mayoritas berjenis kelamin perempuan (76,2%).

Hasil penelitian menunjukkan gambaran sebagai berikut:

- a. Keterampilan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi PSPDG UMY



Gambar 1. Diagram Keterampilan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi PSPDG UMY angkatan 2009 dan 2010

Gambar 1 memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa profesi PSPDG UMY angkatan 2009 dan 2010 mempunyai keterampilan komunikasi terapeutik yang baik yaitu sebesar 74%.

b. Tabel 2. Keterampilan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi PSPDG UMY berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Baik (%)	Kurang baik (%)	Jumlah (%)
Laki-laki	64	36	100
Perempuan	80	20	100

Tabel 2 memperlihatkan hasil responden laki-laki yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik baik sebanyak 64% dan perempuan sebanyak 80%

c. Tabel 3. Keterampilan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi PSPDG UMY berdasarkan Usia

Usia	Baik (%)	Kurang baik (%)	Jumlah (%)
22 tahun	57	43	100
23 tahun	73	27	100
24 tahun	74	26	100
25 tahun	100	0	100

Tabel 3 memperlihatkan hasil responden usia 22 tahun yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik baik sebanyak 57 % dan usia 25 tahun sebanyak 100%

## **PEMBAHASAN**

Penelitian ini melibatkan 105 mahasiswa profesi di RSGM UMY angkatan 2009 dan 2010. Berdasarkan hasil penelitian, usia mahasiswa profesi PSPDG UMY sebagian besar berusia 23 dan 24 tahun. Observasi yang dilakukan peneliti bahwa usia 22 tahun seorang mahasiswa baru saja menyelesaikan jenjang kuliah S1 dan setelah itu baru menjalankan kepaniteraan klinik. Menurut Usman (2014) yang menyatakan bahwa mahasiswa kepaniteraan berada dalam usia 23-26 tahun yang berada dalam kelompok dewasa muda<sup>7</sup>.

Dilihat dari jenis kelamin mahasiswa profesi sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 76,2 %. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Priyanto (2014) yang menyatakan bahwa perempuan mempunyai minat yang lebih tinggi masuk kedokteran gigi dibandingkan dengan laki-laki<sup>8</sup>.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar keterampilan mahasiswa profesi PSPDG UMY berada dalam kategori baik yaitu sebesar 75%. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah karena mahasiswa profesi PSPDG UMY sudah memiliki pengalaman klinik dan terbiasa berkomunikasi dengan pasien. Menurut Lini dkk. (2013) terdapat hubungan yang bermakna antara pengalaman klinis dengan keterampilan komunikasi pada mahasiswa kepaniteraan klinik<sup>9</sup>. Selaras dengan penelitian Irene, dkk. (2009) yang menyatakan bahwa kepaniteraan klinik sangat berperan dalam membangun keterampilan komunikasi mahasiswa karena dapat memberikan pengalaman klinik langsung, karena mahasiswa secara langsung dapat melakukan kontak dengan pasien dan kasus klinis yang sesungguhnya<sup>10</sup>.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, faktor lain yang mempengaruhi adalah adanya pelatihan *Skills Lab* Komunikasi yang diterapkan di PSPDG UMY selama jenjang pendidikan S1. Menurut Bhakti (2002) pengalaman mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik memiliki hubungan yang cukup signifikan terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan pasien<sup>11</sup>. Kounenou, dkk. (2011) juga mengungkapkan pelatihan merupakan salah satu aspek yang dapat meningkatkan kemampuan konseling dan komunikasi yang lebih baik<sup>12</sup>.

Pada dasarnya *Skills Lab* Komunikasi adalah bekal pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki mahasiswa profesi PSPDG UMY saat melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien di RSGM UMY. Menurut Hanafi (2012) pengetahuan sangat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi<sup>13</sup>. Pengetahuan mengenai dasar dan teknik komunikasi terapeutik telah dimiliki oleh mahasiswa profesi PSPDG UMY. Pengetahuan tersebut akan memudahkan mahasiswa profesi dalam menerima dan mengolah pesan yang diterima dari pasien, sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik dan efektif. Mahasiswa profesi yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik berarti mampu menerapkan bekal yang telah didapatkan selama pendidikan S1 guna menunjang pelayanan medis yang diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa profesi PSPDG UMY berjenis kelamin perempuan yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik sebanyak 80%, sedangkan laki-laki hanya sebesar 64%. Hasil ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik

yang lebih baik dibandingkan dengan laki-laki. Berdasarkan pengamatan peneliti, mahasiswa profesi perempuan lebih sabar dan hati-hati saat melakukan komunikasi terapeutik. Saptoto (2010) juga mengungkapkan perempuan memiliki tingkat keuletan dan ketekunan yang lebih dibandingkan laki-laki, sehingga seorang perempuan dalam melakukan komunikasi bisa lebih baik dibandingkan laki-laki<sup>14</sup>.

Menurut Potter dan Perry (2005) jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi, hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya<sup>15</sup>. Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda sehingga keterampilan saat menerapkan komunikasi pun juga berbeda.

Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa profesi PSPDG UMY usia 25 tahun yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik baik sebanyak 100%. Berdasarkan pengamatan peneliti, mahasiswa profesi usia 25 tahun telah lebih sering menerapkan secara rutin ilmu komunikasi terapeutik pada pasien. Selain itu, mahasiswa profesi usia 25 tahun telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama dibandingkan dengan usia lainnya. Menurut Taviyanda (2010), kurangnya keterampilan komunikasi terapeutik dapat disebabkan oleh kurangnya pengalaman kerja seorang tenaga medis<sup>16</sup>.

## **KESIMPULAN**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY berada dalam kategori baik (75%).

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti memberikan saran kepada :

1. Mahasiswa profesi PSPDG UMY agar mempertahankan keterampilan komunikasi terapeutik supaya komunikasi dokter pasien tetap berjalan dengan baik.
2. Bagi PSPDG UMY agar meningkatkan pendidikan tentang keterampilan komunikasi terapeutik yang baik supaya mahasiswa memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang lebih baik.
3. Bagi RSGM UMY rutin mengadakan pelatihan tentang keterampilan komunikasi terapeutik yang baik agar dapat mempertahankan keterampilan komunikasi mahasiswa profesi PSPDG UMY yang sudah baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Liliweri A. (2009). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
2. Wasisto, G., Sudjana, G., Zahir, H., Sidi, I., Witjaksono, M., Claramita, M., Ali, M., Hariyani, S., Kharsadi, T., dan Hadad, T. (2009). *Manual Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Jakarta: Lembaga Konsultan Peraturan Bisnis Indonesia.
3. Supartondo, S. D. (2004). *Komunikasi dan empati dalam hubungan dokter-pasien*. Jakarta: Balai penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
4. Mundakir. (2006). *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
5. Soelarso H., Soebekti, R., H., dan Mufid, A. (2005). Peran Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi (The role of terapeutik communication integrated with medical dental care). *Maj. Ked. Gigi (Dent. J.)*, 38 (3), 124-129.

6. Machfoedz, Ircham., Marianingsih, Endah., Margono., Wahyuningsih, Heni dan Puji. (2005) *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, dan Kebidanan*. Yogyakarta: Penerbit Fitramaya.
7. Usman, H. (2014). *Pesepsi Diri terhadap Estetika Gigi dan Senyum pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin*.
8. Priyanto, Y. (2014) *Hubungan Komunikasi Mahasiswa Koas 2007 dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Gambaran Karakteristik Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2012*. Karya tulis ilmiah strata satu, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
9. Lini, P. P. L., Zulharman, dan Chairilisyah, D. (2013). *Korelasi Pengalaman Klinik dengan Keterampilan Komunikasi pada Mahasiswa Kepaniteraan Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Riau*.
10. Irene, Soedibyso, S., Satari, H. I. (2009). *Pengalaman Klinik Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia Tingkat V di Departemen Ilmu Kesehatan Anak Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta*
11. Bhakti, W.K. (2002). *Hubungan Karakteristik Perawat dan Metode Penugasan Asuhan Keperawatan dengan Pelaksanaan Fase-fase Hubungan Terapeutik Perawat dan Klien di RSUD Samsudin Sukabumi*. Tesis. Universitas Indonesia, Jakarta.
12. Kounenou, K., Aikaterini, K. dan Georgia, K. (2011). *Nurses Communication Skills: Exploring Their Relationship with Demographic Variables and Job Satisfaction in a Greek Sample*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.
13. Hanafi, I., dan Richar, S. D. (2012). *Ketrampilan Komunikasi Interpersonal Perawat*, 1-12.
14. Saptoto R. (2010). *Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Coping Adaptif*. *Jurnal Psikologi*. Vol 37. No.1 : Hal. 13-22
15. Potter, P.A & Perry, A. G, 2005, *Buku Ajar fundamental keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*, Ed ke- 4 Vol 1, EGC, Jakarta
16. Taviyanda, Dian. (2010). *Perbedaan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik Antara Perawat Pegawai Tetap Dengan Perawat Pegawai Kontrak Di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri*. *Jurnal STIKES RS. Baptis Kediri*, 3 (2). 72-77

