

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Konsil Kedokteran Indonesia (2006) menyatakan bahwa Kompetensi Utama Dokter Gigi Indonesia dibutuhkan dalam praktik di bidang kedokteran gigi dan mulut yang sesuai dengan keahlian, tanggung jawab, kesejawatan, etika dan hukum yang relevan.

Kompetensi utama dokter gigi menyangkut 4 hal, yaitu: 1) Etik dan Jurisprudensi, meliputi: (a) Menerapkan etika KG serta hukum yang berkaitan dengan praktik KG secara professional; (b) Melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan kode etik; (c) Memahami masalah-masalah yang berhubungan dengan hukum yang berkaitan dengan praktik KG. 2) Analisis informasi kesehatan secara kritis, ilmiah dan efektif, yaitu: (a) Menganalisis secara kritis kesahihan informasi; (b) Mengelola informasi kesehatan secara ilmiah, efektif, sistematis dan komprehensif; (c) Berfikir kritis dan alternatif dalam mengambil keputusan; (d) Menggunakan pendekatan *evidence based dentistry* dalam pengelolaan kesehatan gigi dan mulut. 3) Melakukan komunikasi, informasi, dan edukasi secara efektif dan bertanggung jawab baik secara lisan maupun tertulis dengan pasien, keluarga atau pendamping pasien serta masyarakat, teman sejawat dan profesi kesehatan lain yang terkait. Dapat dilakukan dengan cara: (a) Berdialog dengan pasien dalam kedudukan yang

(b) Berikan umpan balik terhadap pasien akan keluhan kesehatan gigi dan

mulut yang mereka kemukakan; (c) Menuliskan surat rujukan pasien kepada sejawat dan atau penyelenggara kesehatan lain jika diperlukan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku; (d) Berdialog dengan teman sejawat, praktisi kesehatan, dan praktisi lain terkait. 4) Hubungan sosio kultural dalam bidang kesehatan gigi dan mulut. Mengelola dan menghargai pasien dengan keanekaragaman sosial, ekonomi, budaya, agama dan ras melalui kerjasama dengan pasien dan berbagai pihak terkait untuk menunjang pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu. Dapat dilakukan dengan cara: (a) Memahami adanya keanekaragaman sosial, ekonomi, budaya, agama, dan ras berdasarkan asal usul pasien; (b) Memperlakukan pasien secara manusiawi tanpa membedakan satu sama lainnya; (c) Bekerjasama dengan berbagai pihak terkait untuk menunjang peningkatan kesehatan gigi dan mulut (KKI, 2006).

Komunikasi dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter dalam profesi kedokteran. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran/kedokteran gigi (KKI, 2006).

Keterkaitan antara komunikasi dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan telah banyak menaruh perhatian para peneliti. Hasil penelitian Tubbs (1996) yang menunjukkan bahwa dokter tidak ramah sebanyak 42%, penjelasan dokter tidak dapat dimengerti sebanyak 30%, dokter tidak

Liowelyn (1972) dalam Abraham (1992) menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi konflik antara petugas kesehatan dengan pasien sebagai akibat komunikasi yang jelek atau tidak komunikatif antara pihak kesehatan dengan pasien, sehingga dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien.

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi. Salah satu diantaranya adalah dimensi kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya berorientasi pada pengobatan medis saja, melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena pelayanan melalui komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien, serta sangat membantu pasien dalam proses penyembuhan (Resnani, 2002).

Suryawati (2006), menyebutkan salah satu cara mengukur tingkat kepuasan pasien dapat menggunakan beberapa dimensi *service quality* diantaranya :

- a. *Tangible*, yaitu meliputi aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personal (gedung dan penampilan karyawan).
- b. *Reliability*, yaitu meliputi kemampuan untuk memiliki performa yang bisa

... dan ... misal kemampuan karyawan untuk memberikan

- c. *Responsiveness*, yaitu meliputi kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, misalnya adalah kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. *Assurance*, yaitu meliputi kemauan para personal untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, misalnya adalah sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan konsumen.
- e. *Empathy*, yaitu meliputi kemauan personal untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan, misalnya rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel nonmedik, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, lingkungan hidup, dan karakteristik pasien yang meliputi : umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit (Suryawati, 2006).

Faktor usia juga mempengaruhi tingkat kepuasan. Menurut Sadock (1997), pengalaman pasien menjalani pengobatan merupakan pengalaman yang sangat berharga. Pada gangguan kecemasan wanita lebih banyak, yang sebagian besar pada usia 21-45 tahun.

Afiliasi (1999) mengungkapkan bahwa dokter yang memiliki pasien

kepuasannya dibandingkan pasien dengan tingkat rata-rata pendidikan yang lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul oleh Lestari *et.al* (2008), mengungkapkan bahwa responden laki-laki cenderung 2,5 kali lebih puas dari pada perempuan. Dari segi umur, responden dengan usia 18-25 tahun akan merasa puas 0,6 kali dibanding dengan responden yang berusia lebih dari 25 tahun. Responden dengan pendidikan kurang dari atau sama dengan SMA akan merasakan puas 2,5 kali dibandingkan dengan responden yang berpendidikan lebih dari SMA.

Menurut DEPKES (2009) Rumah Sakit Pendidikan digunakan sebagai tempat pendidikan profesi kedokteran dan sekaligus memberikan pelayanan RS pendidikan diharapkan memiliki kemampuan pelayanan yang lebih dari Rumah Sakit non Pendidikan terutama meliputi :

- a. Penjaminan mutu pelayanan dan keselamatan pasien serta kedokteran berbasis bukti.
- b. Penerapan Metode Penatalaksanaan Terapi terbaru.
- c. Teknologi Kedokteran yang bertepatan guna.
- d. Hari rawat yang lebih pendek untuk penyakit yang sama.
- e. Hasil pengobatan dan survival rate yang lebih baik.
- f. Tersedianya konsultasi dari Staf Medis Pendidikan, selama 24 jam kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Oleh karena itu, dalam menjalankan prakteknya mahasiswa koas tidak

pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi mahasiswa koas 2007 dengan kepuasan pasien berdasarkan gambaran karakteristik pasien di RSGM UMY Tahun 2012?

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah dapat didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana hubungan antara komunikasi mahasiswa koas 2007 dengan kepuasan pasien berdasarkan gambaran karakteristik pasien di RSGM UMY Tahun 2012?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum :

Mengetahui hubungan antara komunikasi mahasiswa koas 2007 dengan kepuasan pasien berdasarkan gambaran karakteristik pasien di RSGM UMY Tahun 2012.

2. Tujuan Khusus :

a. Mengkaji pengaruh komunikasi mahasiswa koas terhadap ketidakpuasan pasien

b. Mencari bahan evaluasi dalam penerapan komunikasi dan mengkaji alasan

ketidakpuasan terhadap komunikasi mahasiswa koas di

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Meningkatkan dan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa koas dalam melakukan komunikasi dengan pasien.
2. Sebagai bahan evaluasi guna peningkatan mutu komunikasi dokter dan pasien di RSGM UMY.
3. Sebagai pedoman bagi peneliti ketika melakukan komunikasi dengan pasien nantinya.
4. Sebagai acuan bagi pasien terhadap komunikasi dokter-pasien supaya pasien merasakan kenyamanan saat konsultasi kesehatan dan merasa lebih