

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu kedokteran atau kedokteran gigi bukanlah suatu ilmu yang pasti, maka keberhasilan tindakan kedokteran atau kedokteran gigi bukan pula suatu kepastian, melainkan dipengaruhi banyak faktor yang berbeda-beda dari satu kasus kekasus yang lainnya. Seorang dokter dianggap kompeten apabila mampu memahami informasi yang telah diberikan kepadanya dengan cara yang jelas, menggunakan bahasa yang sederhana dan tanpa istilah yang terlalu teknis, mampu mempercayai informasi yang telah diberikan, mampu mempertahankan pemahaman informasi tersebut untuk waktu yang cukup lama dan mampu menganalisis dan menggunakannya untuk membuat keputusan secara bebas. (Indonesian Medical Council, 2006).

Hubungan dokter - pasien merupakan hubungan yang mengaitkan dokter sebagai pihak yang aktif dan pasien sebagai pihak yang pasif, pada dekade 1950 mulai banyak perhatian pada hubungan dokter – pasien. Pendidikan Kedokteran harusnya tidak semata-mata mengutamakan ilmu, tetapi juga komunikasi, empati, dan itu berhubungan dengan etika profesi. Etika profesi tidak bisa dipelajari hanya dari bukunya saja. (Djauzi dan Supartondo, 2004).

Harjodisatro (2007) mengatakan segala tindakan dokter dipengaruhi dari saat masa pendidikan, dimana mahasiswa kedokteran hanya berusaha

" Mahasiswa kedokteran tidak mengenal cadangan kekuatan, termasuk imunitas pada pasiennya, misalnya, dokter cenderung memberi obat, padahal sebenarnya keluhan bisa diatasi oleh sistem tubuh pasien itu sendiri,". Itu salah satu contoh *behind the science*, sedangkan *beyond the science*, bahwa ilmu kedokteran tidak hanya terbatas yang dipelajari di fakultas kedokteran, tapi pemikiran dokter harus juga dikembangkan.

Berdasarkan studi yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa interpersonal efektif dan kemampuan berkomunikasi berhubungan dengan peningkatan hasil kesehatan, dan komunikasi yang tidak efektif ada hubungannya dengan anggapan tentang mal praktek dan kesalahan pengobatan dampaknya selain ketidak puasan juga seringkali menghadapi masalah hukum. Kompetensi dari komunikasi yang asensial membawa hubungan yang baik antara dokter pasien, membuka sebuah diskusi atau *sharing* untuk mencapai informasi, sebuah persetujuan, pendekatan dan keharmonisan. Tenaga medis dan kemampuan komunikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perawatan pasien dan peningkatan hasil perawatan kesehatan. Komunikasi adalah kemampuan klinis yang dapat dirasakan dan dipelajari. Seorang tenaga medis telah melakukan 160.000 sampai 300.000 interview selama berkarir, membuat wawancara medis merupakan prosedur yang paling sering dilakukan dikedokteran (Kohn, 1999).

Lestari dan Maliki,(2003) menyatakan bahwa komunikasi efektif justru tidak memerlukan waktu lama. Komunikasi efektif terbukti memerlukan lebih sedikit waktu karena dokter terampil mengenali kebutuhan pasien (tidak hanya

pengelolaan masalah kesehatan bersama pasien. Komunikasi efektif dokter-pasien adalah kondisi yang diharapkan dalam pemberian pelayanan medis namun disadari bahwa dokter dan dokter gigi di Indonesia belum disiapkan untuk melakukannya. Untuk itu dirasakan perlunya memberikan pedoman (*guidance*) untuk dokter guna memudahkan berkomunikasi dengan pasien dan atau keluarganya. Melalui pemahaman tentang hal-hal penting dalam pengembangan komunikasi dokter-pasien diharapkan terjadi perubahan sikap dalam hubungan dokter-pasien.

Liliweri, (2001). menyimpulkan bahwa sebenarnya tuntutan-tuntutan malpraktek tersebut dapat dicegah dengan komunikasi dokter-pasien yang adekuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa maraknya tuntutan malpraktek di masyarakat adalah cermin suatu kondisi komunikasi yang kurang baik antara masyarakat dengan profesi kesehatan, lebih spesifik lagi antara pasien dengan dokter.

Pasien telah berubah peran dari pasif menjadi asertif dalam upaya memperoleh informasi medis dan pembuatan keputusan medis (Beisecker, 1990). Pola hubungan dokter dan pasien pun telah bergeser menjadi hubungan yang berimbang berupa suatu kemitraan (Ali et al., 2006).

Tidak jarang terjadi konflik antara petugas kesehatan dengan pasien sebagai akibat komunikasi yang jelek atau tidak komunikatif antara pihak kesehatan dengan pasien, yang akhirnya menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kenercayaan yang rendah dari pasien (Dharma, 1994).

Sementara itu ahli lain Hardianan, (2003). menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :Karakteristik, Harga, Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Image, Desain visual, Komunikasi.

Hubungan dokter gigi dan pasien sangat penting bahkan menentukan keberhasilan dalam tindakan perawatan, dikatakan pula bahwa komponen ini sangat penting dari seluruh proses pelayanan kesehatan. Sebagian pasien mengungkapkan layanan dokter bukan karena ketidakmampuannya dalam mengobati penyakit pasien tetapi karena kurangnya perhatian, sehingga tidak ada kesempatan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien (Ellis, dkk 1999). Walaupun dokter adalah orang yang sudah berpengalaman, tetapi banyak pasien yang masih mengeluhkan.

Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan untuk selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanannya sebagai salah satu sarana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan unit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Elsi, 2003).

Rumah Sakit Pendidikan digunakan sebagai tempat pendidikan profesi kedokteran dan sekaligus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Salah satu Rumah Sakit Pendidikan adalah RSGMP Asri Medical Center (AMC) yang baru didirikan pertama kali oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan ini dipersiapkan sebagai sarana pendidikan yang menghasilkan dokter

Dari pelayanan yang diberikan berupa pelayanan kesehatan gigi dan mulut meliputi preventif, rehabilitatif dan kuratif yang didalamnya adalah komunikasi dokter-pasien. Selama ini, RSGMP Asri Medical Center (AMC) belum diketahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terutama komunikasi dokter-pasien dokter gigi muda. Koass atau dokter gigi muda adalah suatu jenjang pendidikan profesi yang dijalani oleh seorang lulusan sarjana kedokteran untuk dapat memperoleh gelar dokter gigi. lama pendidikan koass adalah kurang lebih 3 semester, oleh karena itu dokter gigi muda tentunya masih sedikit pengalaman untuk tindakan pelayanan kesehatan, padahal tuntutan untuk mencapai hasil yang optimal terutama untuk kepuasan pasien sekarang semakin dikedepankan, tetapi karena dokter gigi muda di RSGMP AMC adalah lulusan pertama dari Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang baru dengan lingkungan RSGMP AMC maka tentunya memerlukan waktu untuk beradaptasi, tetapi dengan kemampuan yang terlatih dalam hal komunikasi terutama metode PBL yang digunakan di Fakultas Kedokteran UMY diharapkan lebih profesional.

Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter-pasien oleh dokter gigi muda di RSGMP Asri Medical Center (AMC). Berdasarkan hal di atas dirasa perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.
Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi pada Dokter gigi Muda Di RSGM AMC Wirobrajan Yogyakarta?.

C. Keaslian Penelitian

Penelitian yang hampir sama sudah pernah dilakukan sebelumnya mengenai hubungan kepuasan pasien dengan komunikasi dokter, yaitu oleh Purnomo, (2006).dengan judul Hubungan antara palaksanaan dengan kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik di instalasi gawat darurat RSUD Pof. Dr. Margono Soekarjo. Purwokerto “. Penelitian lain yaitu oleh Desti, (2007). Dengan Judul “Hubungan kepuasan pasien dengan lamanya komunikasi dokter pasien di *Primary health care*. Hal yang membedakan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, dalam penelitian Purnomo dilakukan pada perawat dan instalasi gawat darurat, dan penelitian Desti tingkat kepuasan yang didapat pasien dari komunikasi dokter gigi dari lamanya komunikasi tersebut, sedang yang diamati peneliti adalah mengenai “ Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi dokter Gigi Muda di RSGM AMC Wirobrajan Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi pasien. memberikan efek psikologis positif berupa kenyamanan dalam konsultasi dan memberikan waktu yang cukup mengutarakan keluhan yang dirasakan.
2. Bagi mahasiswa koas memberikan informasi kepada mahasiswa koas tentang pentingnya komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSGMP UMY Wirobrajan Yogyakarta.
3. Bagi RSGMP UMY sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu komunikasi bagi pendidikan dokter gigi.
4. Bagi peneliti sebagai karya ilmiah yang memperkaya pengetahuan dan ketrampilan penulis, serta sebagai sarana untuk mempraktekkan teori yang sudah didapatkan selama kuliah.
5. Bagi masyarakat memberi gambaran mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC).
6. Bagi peneliti yang akan datang.
 - a. Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut
 - b. Menambah pengetahuan dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien