

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Kompetensi komunikasi selama ini dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran atau kedokteran gigi (Ali, dkk., 2006).

Sebagian besar dokter merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya. Akibatnya, dokter bisa saja tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan perencanaan dan tindakan lebih lanjut. Pasien umumnya juga merasa dalam posisi lebih rendah di hadapan dokter (*superior-inferior*), sehingga takut bertanya dan bercerita atau hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter saja. Tidak mudah bagi dokter untuk menggali keterangan dari pasien karena memang tidak bisa diperoleh begitu saja. Perlu dibangun hubungan saling percaya yang dilandasi keterbukaan, kejujuran dan pengertian akan kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing, sehingga dengan terbangunnya hubungan saling percaya, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu dokter

dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien (Ali, dkk., 2006).

Keberhasilan perawatan kesehatan gigi pada pasien memerlukan tenaga kesehatan yang bermutu, salah satunya mampu berkomunikasi, sebab tanpa komunikasi yang baik, upaya kesehatan gigi akan berjalan kurang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk penyebab terbesar dari ketidakpuasan pasien (Soenarto, 2000). Laporan *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO)*, dari hasil evaluasi 2840 kasus *sentinent event* (kejadian yang tak diharapkan fatal) dapat disimpulkan bahwa 65% akar penyebab masalah adalah faktor komunikasi (Cahyono, 2008).

Komunikasi yang efektif memungkinkan seorang dokter untuk mendapatkan data klinis yang lebih lengkap, sehingga memudahkan dalam penentuan diagnosis dan akan membuahkan suatu kepercayaan dan keyakinan diri pasien terhadap dokter. Kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap dokter akan membantu proses penyembuhan (Cahyono, 2008).

Puskesmas merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik gigi dan mulut, yang bertujuan memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan serta pencegahan terhadap penyakit gigi dan mulut masyarakat tentunya harus dapat mengoptimalkan komunikasi antara dokter gigi dengan pasien agar tujuan tersebut tercapai.

Puskesmas Kecamatan Bogor Tengah sebagai salah satu Puskesmas yang terdapat di wilayah Kota Bogor berupaya untuk meningkatkan kesehatan gigi

masyarakat. Secara geografis, letak Puskesmas Kecamatan Bogor Tengah cukup strategis, karena mudah dijangkau dan dilalui kendaraan angkutan kota. Lingkup wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Bogor Tengah meliputi 2 kelurahan, yaitu Kelurahan Cibogor dan Kelurahan Pabaton. Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas tersebut pada tahun 2007 adalah 12.641 jiwa. Data yang telah didapatkan dari Poli Gigi Puskesmas Kecamatan Bogor Tengah, jumlah pasien pada 3 bulan terakhir, yaitu bulan Mei sebanyak 573 pasien, bulan Juni sebanyak 577 pasien, dan bulan Juli sebanyak 669 pasien, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi, karena dari beberapa penelitian menunjukkan komunikasi antara dokter gigi dan pasien dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Al-Qur'an Surat Al-Ashr ayat 3 menyebutkan : “..dan nasihat-menasihati supaya mentaati kebenaran dan nasihat-menasihati supaya menetapi kesabaran”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari latar belakang diatas adalah:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi.
2. Faktor apakah yang paling berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi.

C. Keaslian Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Novitasari Ratna Astuti (2003) adalah tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi yang dilakukan di Rumah Sakit Bethesda DIY, namun sejauh ini belum dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Bogor Tengah Kota Bogor.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui beberapa faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien di pelayanan kesehatan gigi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh usia terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien.
- b. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lama konsultasi terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang kesehatan gigi terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien.

- e. Untuk mengetahui pengaruh frekuensi kunjungan terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien.
- f. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan ilmu kesehatan masyarakat.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai masukan bagi para dokter gigi dalam menjalankan tugas sebagai tenaga medis untuk berkomunikasi dengan lebih baik dalam proses perawatan kesehatan gigi yang optimal.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai wahana untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan