

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu komunikasi sudah menjadi komponen utama dalam menunjang pelayanan kesehatan primer. Komunikasi antara dokter dan pasien merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Beberapa permasalahan komunikasi dalam bidang kedokteran sering disebabkan karena kesalahan komunikasi oleh kedua belah pihak, baik dokter maupun pasien (Liansyah dan Kurniawan, 2015). Hasil penelitian Rodgers (2007) menyatakan bahwa hampir 70% peristiwa kesalahan layanan medis di rumah sakit dan fasilitas kesehatan terjadi akibat kegagalan komunikasi. Menurut Enjang (2009) komunikasi menjadi jembatan untuk mengantar individu dalam mencapai sebuah kebutuhan, maka dari itu komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Terutama antar individu akan lebih banyak menghabiskan waktu untuk berkomunikasi dibandingkan dengan aktivitas yang lainnya, dan dapat dipastikan bahwa komunikasi dilakukan di hampir seluruh aspek kehidupan.

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi antar individu atau kelompok, baik secara verbal maupun non verbal. Setiap komunikasi memiliki tujuan masing-masing, baik dari yang menyampaikan informasi maupun yang mendapat informasi dan dapat menimbulkan respon timbal balik antara pengirim dan penerima informasi. Kerjasama dan koordinasi yang baik dapat tercapai apabila komunikasi yang dibangun baik pula (Priyanto, 2009). Pada dasarnya, setiap orang memerlukan keterampilan berkomunikasi sebagai salah satu alat bantu dalam

kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi antara dokter gigi dengan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter gigi. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien. Komunikasi dalam interaksi antara dokter dan pasien di tempat praktik dapat didefinisikan sebagai tercapainya pengertian dan kesepakatan yang dibangun dokter bersama pasien pada setiap langkah penyelesaian masalah pasien (Wasisto dkk., 2008).

Adapun ayat-ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan keterampilan komunikasi adalah:

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.” (QS. An-Nisa:63)

Komunikasi dalam bidang kesehatan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan diagnosis, rencana perawatan, proses perawatan dan pasca perawatan (Soelarso dkk., 2005). Komunikasi dokter-pasien diperlukan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai kondisi pasien, agar dokter dapat membuat diagnosis. Selain itu, komunikasi membantu pasien bekerja sama dengan dokter dalam proses penyembuhan (Soetjningsih, 2008).

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu teknik komunikasi yang digunakan dalam dunia kesehatan, komunikasi terapeutik dapat diartikan sebagai komunikasi yang direncanakan secara sadar dan kegiatannya difokuskan untuk kesembuhan pasien dan merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada penyembuhan pasien (Uripni dkk., 2003). Komunikasi terapeutik adalah

pengiriman pesan antara pengirim dan penerima pesan dengan interaksi antara keduanya. Komunikasi terapeutik dalam konteks pelayanan kesehatan secara keseluruhan adalah komunikasi yang terjalin dengan baik dan komunikatif untuk memberikan pengobatan atau menyembuhkan serta membuat dokter dan pasien merasa nyaman dan puas (Yubiliana, 2010).

Komunikasi terapeutik bertujuan menolong pasien yang dilakukan oleh orang-orang yang profesional dengan menggunakan pendekatan personal berdasarkan perasaan, emosi, dan unsur kepercayaan (Purwoastuti dkk., 2015). Komunikasi terapeutik dapat membantu pasien untuk memperjelas mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif, mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan dirinya sendiri dalam hal peningkatan derajat kesehatan, mempererat hubungan atau interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan secara profesional dan proporsional (Mundakir, 2006).

Meliala (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan seorang dokter gigi dalam menangani pasien memang dapat berpengaruh dalam perawatan yang dilakukan, sehingga sebaiknya dokter gigi harus menguasai teknik-teknik komunikasi terapeutik, agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Pengetahuan tentang keterampilan komunikasi sudah diajarkan kepada mahasiswa Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sejak masa pendidikan strata satu (S1). Keterampilan komunikasi menjadi salah satu hal yang harus dikuasai oleh mahasiswa sejak tahun pertama

hingga sampai tahun keempat. Pengetahuan mengenai keterampilan komunikasi tersebut diaplikasikan mahasiswa profesi dokter gigi UMY untuk kepentingan menghadapi pasien ketika menjalani pendidikan profesi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. RSGM UMY adalah rumah sakit khusus gigi dan mulut yang digunakan sebagai pusat pelayanan, penelitian dan pendidikan profesi kedokteran gigi dalam memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan optimal (RSGM UMY, 2011). Menurut survei awal yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan informasi bahwa mahasiswa profesi dokter gigi terdiri dari beberapa angkatan, namun ada tiga angkatan yang masih aktif melakukan perawatan di RSGM UMY, adapun angkatan tersebut adalah angkatan tahun 2017 (92 mahasiswa), angkatan tahun 2018 (121 mahasiswa), sehingga total keseluruhan mahasiswa profesi tersebut berjumlah 213 mahasiswa. Perawatan yang dilakukan oleh mahasiswa profesi dokter gigi diantaranya adalah ekstraksi gigi, penumpatan gigi, dan pembersihan karang gigi atau *scaling*.

Scaling adalah suatu proses menghilangkan deposit keras dan lunak serta bakteri yang menempel pada permukaan gigi (*supragingiva*) dan dalam (*subgingiva*), sehingga mengeliminasi bakteri (Carranza, 2012). Salah satu tahapan dari perawatan *scaling* adalah pemberian komunikasi informasi dan edukasi (KIE) dalam upaya preventif dan promotif. Indikator keberhasilan perawatan *scaling* yaitu penurunan indeks plak pada kunjungan kedua atau kontrol.

Data pasien pembersihan karang gigi (*scaling*) di RSGM UMY yang dilakukan oleh mahasiswa profesi pada tahun 2018 terdapat 4134 pasien, dengan jumlah pasien dewasa sebanyak 3877 pasien, yang datang kembali pada kunjungan

kedua untuk melakukan kontrol terdapat 2468 pasien. Data pasien *scaling* pada tahun 2019 dari bulan januari sampai juli terdapat 2385 pasien, dengan jumlah pasien dewasa sebanyak 2256 pasien, yang datang kembali pada kunjungan kedua untuk melakukan kontrol terdapat 1348 pasien. Berdasarkan data survei awal tersebut, tidak semua pasien perawatan *scaling* datang pada kunjungan kedua atau kontrol. Berdasarkan observasi yang dilakukan, salah satu faktor yang dapat menyebabkan hal tersebut kemungkinan karena beragamnya keterampilan komunikasi dalam penyampaian KIE oleh mahasiswa profesi dan belum ada standar KIE setelah perawatan *scaling* dalam bentuk formularium tatalaksana preventif dan promotif dalam memberikan edukasi pasca perawatan *scaling* pasien dewasa di RSGM UMY.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka diperoleh rumusan masalah penelitian ini adalah:

Bagaimana gambaran keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi dokter gigi UMY pasca perawatan *scaling* pasien dewasa di RSGM UMY?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi dokter gigi UMY pasca perawatan *scaling* pasien dewasa di RSGM UMY.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa Profesi Dokter Gigi

Mahasiswa profesi lebih memahami tentang pentingnya komunikasi terapeutik yang baik dengan pasien dewasa pasca perawatan *scaling*.

2. Bagi RSGM UMY

Menjadi saran dan bahan evaluasi dalam hal keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi dokter gigi UMY pasca perawatan *scaling*.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai keterampilan komunikasi terapeutik yang baik.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang serupa pernah dilakukan, antara lain adalah:

1. Waylen, dkk. (2015), dengan judul "*Patient-clinician communication in a dental setting: a pilot study*". Penelitian ini bertujuan melakukan studi percontohan dan memeriksa alat penilaian komunikasi yaitu *communication assessment tool* (CAT) berguna dalam menilai persepsi pasien tentang keterampilan interpersonal dan komunikasi dokter gigi. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu variabel penelitian menilai dan melihat kemampuan komunikasi yang dilakukan kepada pasien. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu instrumen, subjek, dan lokasi penelitian. Instrumen penilaian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner, sedangkan pada penelitian yang dilakukan instrumen penelitian berupa *check list*. Subjek yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 95

pasien, sedangkan pada penelitian yang dilakukan sebanyak 107 mahasiswa profesi kedokteran gigi. Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan di tiga klinik gigi khusus di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Bristol Inggris, sedangkan pada penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY.

2. Timofe, dkk. (2016), dengan judul “*Quality Management in Dental Care: Patients’ Perspectives on Communication. A Qualitative Study*”. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu variabel penelitian menilai dan melihat tingkat komunikasi kepada pasien. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu subjek, dan metode penelitian. Subjek pada penelitian ini melibatkan 40 responden yang diminta untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan menjawab pertanyaan melalui telpon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Semi-structured interviews* dimana 40 responden diwawancarai terkait perspektif pasien tentang komunikasi pasien-dokter gigi.
3. Chairunnisa, dkk. (2017), dengan judul “Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Muda dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien”. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu teknik pengumpulan data, teknik analisis data, subjek penelitian dan lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa wawancara semi terstruktur. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data. Subjek pada penelitian ini adalah dokter gigi muda dan

pasien. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unsyiah Banda Aceh.

4. Harapan (2018), dengan judul “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Gigi dalam Tindakan *Scaling* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah desain penelitian yang digunakan yaitu desain *cross sectional*. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu populasi, teknik pengambilan sampel, dan lokasi penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien *scaling* yang datang memeriksakan gigi di Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo selama minggu pertama dan kedua pada bulan Maret 2014. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara *accidental sampling*. Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.