

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Globalisasi telah memberi dampak positif bagi setiap profesi kesehatan untuk selalu berupaya meningkatkan kinerja profesionalnya dalam berkontribusi pada berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan (Sitorus, 2006). Pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan I. , 2003).

Peran komunikasi pada profesi kedokteran merupakan poin paling penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien (Liansyah & Kurniawan, 2015). Menurut Undang-Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran pasal 45 ayat 2 menyatakan bahwa dokter dan dokter gigi mempunyai kewajiban untuk melakukan komunikasi. Penelitian yang

dilakukan Shafer (2007) menunjukkan bahwa 71% dari malpraktek medis atau kesalahan medis adalah hasil dari masalah komunikasi.

Menurut Theodorsin (1969), komunikasi merupakan suatu proses pemindahan informasi dari satu atau sekelompok orang kepada satu atau sekelompok orang lain dengan menggunakan simbol-simbol tertentu sehingga memberikan suatu pengaruh. Priyanto (2009), menjelaskan proses penyampaian informasi dikatakan berhasil jika individu lain memberikan respon baik secara verbal maupun non verbal.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar dokter dengan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang saling dibutuhkan antara dokter gigi dan pasien yang memiliki tujuan atau arah yang spesifik (Kathleen, 2007 *cit* Hermawan, 2009). Komunikasi dokter - pasien adalah suatu hal yang sangat penting dalam proses terapeutik di rumah sakit. Kualitas komunikasi yang terjadi diantara kedua belah pihak akan menghasilkan kepuasan di dalam diri pasien karena pasien akan merasa puas dan kembali lagi ke dokter yang sama jika komunikasi mereka baik dan efektif (Tiara, *et al.*, 2013).

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai hasil dari persepsi setiap pasien dalam perawatan yang sudah direncanakan untuk pasien tersebut dengan tujuan menghilangkan keluhan pasien. Keluhan pasien dapat berupa rasa tidak nyaman yang terjadi pada dirinya. Pada saat ini kepuasan pasien menjadi perhatian utama dalam pelayanan kesehatan di

berbagai negara. Kepuasan pasien di berbagai negara, dianggap sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan dan komponen penting dalam perawatan (Lochoro, 2004). Kepuasan pasien yang tinggi memungkinkan pemberi jasa untuk menyediakan konseling yang memadai, efektif dan pelayanan yang berkepanjangan. Sikap dan etika pekerja kesehatan merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan untuk mencapai sasaran dalam meningkatkan kepuasan pasien. Menentukan tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam perencanaan dan penilaian pelayanan kesehatan, dan dalam menyediakan kualitas pelayanan lebih tinggi yang sejalan dengan ekspektasi (Schmidt, 2003).

Keterampilan komunikasi terapeutik telah diajarkan kepada mahasiswa PSPDG UMY sejak tahun pertama hingga tahun keempat. PSPDG UMY menjadikan keterampilan komunikasi sebagai salah satu *skill* yang harus dikuasai oleh mahasiswa S1 sehingga mahasiswa profesi sudah terbiasa melakukan komunikasi terapeutik. Keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya dapat menentukan keberhasilan pelayanan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien (Nasir, *et al.*, 2009).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

## **D. Manfaat penelitian**

### 1. Bagi Akademik

Menjadi acuan penelitian selanjutnya dan menambah referensi pada perpustakaan fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan UMY.

### 2. Bagi RSGM UMY

Menjadi saran dan evaluasi yang membangun bagi rumah sakit gigi dan mulut dan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan di rumah sakit khususnya tentang keterampilan komunikasi mahasiswa profesi dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

### 3. Bagi Peneliti

Pengalaman berharga, kesempatan mengaplikasikan teori yang sudah di pelajari di perkuliahan dan sarana untuk menambah wawasan peneliti.

## **E. Keaslian penelitian**

1. Pada tahun 2004, Hurst *et al.*, telah melakukan penelitian menggunakan kuesioner penilaian pasien terhadap evaluasi keterampilan komunikasi interpersonal pada praktisi dental vokasional. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur kepuasan pasien terhadap keterampilan komunikasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ada pada skala hasil keterampilan komunikasi dan desain penelitian. Penelitian ini menggunakan 5 deskripsi skala (*excellent, very good, good, fair, poor*) dengan 1 skala tambahan (*can't say*) sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan hanya 5 deskripsi skala (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju) tanpa skala tambahan. Desain penelitian ini menggunakan *cohort* sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan desain penelitian *cross sectional*.
2. Pada tahun 2014, Asdawati, *et al.*, dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter di RSUD Kota Makassar”. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ada pada variabel yang diteliti dan instrumen penelitian

yang digunakan yaitu gambaran kepuasan pasien menggunakan instrumen kuesioner dan analisis data univariat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah teknik pengambilan sampel dan pengukuran tingkat kepuasan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah 200 sampel, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*.