

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang menjalankan kehidupannya sebagai individu dalam komunitas, organisasi, maupun masyarakat. Manusia melakukan komunikasi untuk berinteraksi dengan orang lain pada kehidupan sehari-harinya (Liliweri, 2009). Komunikasi di dalam profesi kedokteran gigi merupakan kemampuan yang harus dikuasai untuk menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan gigi pasien. Setiap orang pada dasarnya memerlukan komunikasi sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi berbicara tentang cara menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik yang sama antara penyampai pesan dan penerima pesan (Wasisto dkk., 2009).

Perkembangan cepat ilmu dan teknologi kedokteran masih banyak harapan lain yang dikemukakan, salah satunya adalah keterampilan komunikasi terapeutik dari seorang dokter (Supartondo, 2004). Dokter gigi dengan berkomunikasi dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan perawatan kesehatan gigi dan mulut (Mundakir, 2006). Salah satu tujuan komunikasi terapeutik adalah membentuk suatu keintiman, saling ketergantungan dengan kapasitas memberi dan menerima. Seorang dokter gigi dalam melaksanakan komunikasi terapeutik harus memiliki kemampuan antara lain: pengetahuan yang cukup, keterampilan yang

memadai, serta teknik dan sikap komunikasi yang baik. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik menjadikan dokter gigi mampu membangun hubungan yang baik antara dokter gigi dengan penderitanya sehingga proses layanan medis gigi dan mulut akan lebih optimal (Soelarso, 2005)

Keterampilan komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan gigi sangat dibutuhkan oleh mahasiswa profesi. Suatu pelayanan kesehatan yang optimal akan menimbulkan bukti nyata tentang puas tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan (Wijiono, 1999). Mutu pelayanan memiliki empat aspek yang termasuk hal-hal secara langsung tidak langsung dapat berpengaruh terhadap penilaian, antara: aspek klinis, aspek efisiensi dan efektifitas, aspek keselamatan pasien, dan aspek kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hal yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan (Sabarguna, 2004).

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

“Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil” (QS. Al-Mumtahanah: 8).

Keluhan masyarakat sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta keterampilan komunikasi dari seorang dokter (Anas dan Abdullah, 2008). Sebagian pasien mengungkapkan layanan dokter bukan karena ketidak mampuannya dalam mengobati penyakit pasien

tetapi karena kurang perhatian, sehingga tidak ada kesempatan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit diharapkan untuk selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan sebagai salah satu sarana untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan unit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Ellis, dkk. 1999).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSGM UMY) digunakan sebagai pendidikan profesi kedokteran gigi sekaligus memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY dipersiapkan sebagai sarana pendidikan yang menghasilkan dokter gigi dan juga merupakan bentuk pengabdian dalam melayani masyarakat (RSGM UMY, 2011). Menurut Emilia (2008) pelayanan yang diberikan berupa pelayanan kesehatan gigi dan meliputi preventif, rehabilitatif dan kuratif yang di dalamnya adalah komunikasi terapeutik. Rumah sakit pendidikan ini juga berupaya untuk meningkatkan kompetensi dokter. Menurut survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan April 2015 didapatkan jumlah mahasiswa profesi Program Studi Pendidikan Dokter Gigi (PSPDG) di RSGM UMY adalah 302 orang, yang terdiri dari angkatan tahun 2005 (8 mahasiswa), 2006 (38 mahasiswa), 2007 (21 mahasiswa), 2008 (60 mahasiswa), 2009 (91 mahasiswa), dan 2010 (92 mahasiswa). Mahasiswa profesi tersebut telah dilatih keterampilan berkomunikasi sejak masa pendidikan di S1, dengan

harapan agar kelak dapat mengaplikasikan keterampilan komunikasi pada saat menjalankan pendidikan profesi di RSGM UMY.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat diambil rumusan masalah : bagaimana gambaran keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui bagaimana gambaran keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa profesi PSPDG UMY

Mahasiswa profesi lebih memahami tentang pentingnya keterampilan komunikasi terapeutik yang baik.

2. Bagi RSGM UMY

Sebagai evaluasi dalam hal keterampilan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY.

3. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan mengenai keterampilan berkomunikasi yang baik.

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang serupa pernah dilakukan antara lain adalah:

1. Agnena (2015) dengan judul Analisa Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda. Variabel yang diteliti adalah komunikasi terapeutik perawat, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan metode pengambilan sampel *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel yang diteliti, metode pengambilan sampel, dan jumlah sampel.
2. Asrin, dkk. (2006) dengan judul Gambaran Praktik Komunikasi Terapeutik dan Komunikasi Sosial Perawat dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan. Variabel yang diteliti adalah komunikasi terapeutik perawat, dengan metode penelitian observasional dengan pendekatan kuantitatif. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel yang diteliti, metode yang digunakan, dan jumlah sampel.
3. Wicaksono (2010) dengan judul Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Khusus Anak 45 Yogyakarta. Variabel yang diteliti adalah komunikasi terapeutik perawat, dengan metode pengambilan sampel *total sampling*. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel yang diteliti, metode pengambilan sampel, dan jumlah sampel.