

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Tingkat kepuasan pasien ialah salah satu indikator keberhasilan dokter gigi saat melakukan perawatan untuk pasien. Pasien yang puas ialah aset yang sangat berharga. Jika pasien puas, maka mereka akan mempergunakan jasa pilihannya terus menerus, namun bila pasien tak puas, maka mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat ke orang lain terkait pengalaman buruknya (Wahyuni *et al.*, 2013). Menurut Parasuraman, *et al* ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (tampilan fisik), *empathy* (empati) (Karina, 2015). Dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dan untuk melengkapi semua dimensi tersebut, dokter gigi perlu melakukan komunikasi interpersonal yang baik kepada pasien.

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang dijalankan dua orang ataupun lebih baik secara langsung maupun tak langsung (Sapril, 2011). Komunikasi interpersonal diperlukan keterampilan dasar agar terciptanya komunikasi yang baik, diantaranya kedua belah pihak saling memahami, mampu mengkomunikasikan pikiran perasaan secara tepat dan jelas, mampu memecahkan masalah atau konflik yang ada (Triningtyas, 2016).

Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI) menyatakan bahwasanya dokter haruslah dapat berkomunikasi secara efektif dengan pasiennya. Dokter gigi diharuskan menguasai keterampilan dalam berkomunikasi agar tidak terjadi komunikasi yang ambigu dan tidak terdapat kesenjangan antara harapan pasien serta kenyataan yang diperoleh pasien. (Mariska *et al.*, 2016). Komunikasi interpersonal yang terjadi antara pasien dan dokter gigi adalah komponen yang penting dalam mencapai pengetahuan kesehatan yang baik untuk pasien. Pengetahuan kesehatan diartikan sejauh mana seorang individu mempunyai kapasitas guna mendapatkan, memproses, memahami informasi serta layanan kesehatan (Fathima, 2019).

Kemampuan komunikasi interpersonal dokter gigi merupakan elemen yang penting dari pengalaman pasien. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dokter gigi dengan baik akan meningkatkan kepercayaan psikologi dari pasien, dan sebaliknya jika dokter gigi tidak mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan (Tanveer, Shahid & Hafeez, 2018). Komunikasi yang dilakukan secara baik dan efektif oleh dokter gigi akan mempengaruhi keberhasilan perawatan (Feeley, 2018).

Menurut Tanveer *et al.*, (2018) terdapat beberapa komponen komunikasi yang harus dan dapat dilakukan oleh dokter gigi diantaranya menciptakan hubungan yang baik antara dokter gigi serta pasien, membuka diskusi bersama pasien, memberi informasi secara jelas serta mudah

dimengerti untuk pasien, merasa berempati dengan pasien, mendapatkan persetujuan tindakan dari pasien, dan memberikan komunikasi penutup setelah dilakukan tindakan.

Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung memiliki dokter gigi yang bertugas baik sebagai dokter gigi umum serta dokter gigi spesialis. Dokter gigi sebagai operator memiliki peranan penting dalam keberhasilan perawatan. Salah satu faktor keberhasilan perawatan yaitu komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi kepada pasien. Proses pertukaran informasi antara pasien dengan dokter merupakan salah satu keberhasilan proses komunikasi (Arianto, 2013). Berdasarkan survei global terkini yang dijalankan pada tujuh negara yakni Jerman, Inggris, Italia, Meksiko, Korea, Finlandia serta Spanyol, mengungkapkan bahwasanya kunci dari diagnosis dan perawatan yang akurat adalah dengan terciptanya komunikasi yang efektif (Wahyuni *et al.*, 2013). Data dari Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) tahun 2006, terdapat 9 laporan pengaduan atas profesi dokter karena lemahnya komunikasi yang dilakukan antara dokter dan pasien (Caresya *et al.*, 2016).

Allah telah menjelaskan etika berkomunikasi yang baik dalam Quran Surat An Nisa ayat 9 :

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ
فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya : “Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka, yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengarahkan supaya setiap penyelenggara pelayanan kesehatan menjalankan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala (Karina, 2015). Di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang sudah pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien, namun pada penelitian kali ini akan fokus meninjau dari hubungan komunikasi interpersonal dokter gigi dengan pasien

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian berikut diharapkan mampu memperkuat sejumlah teori terkait tingkat kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh keterampilan dokter gigi dalam berkomunikasi dengan pasien. Penelitian berikut diharap mampu dimanfaatkan guna penelitian berikutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian berikut diharap mampu menjadi bahan pembelajaran dan juga masukan untuk dokter penanggung jawab pelayanan khususnya dokter gigi di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

1.5 Orisinilitas Penelitian

Tabel 1.1 Orisinilitas Penelitian

| Peneliti | Judul Penelitian | Perbedaan |
|--------------------------------|---|---|
| (Astuti, 2000) | “Tanggung Gugat Dokter dan Rumah Sakit Kepada Pasien pada kegagalan pelayanan medis di Rumah sakit” | Penelitian ini mengkaji penyebab terjadinya konflik antara dokter dengan Pasien |
| (Wahyuni <i>et al.</i> , 2013) | “Hubungan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang” | Penelitian dijalankan di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang |
| (Karina, 2015) | “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut di RSGM Sultan Agung Semarang” | Penelitian ini tidak menghubungkan antara komunikasi dengan kepuasan |
| (Caresya <i>et al.</i> , 2016) | “Pengaruh komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember” | Penelitian dijalankan di Poli Gigi Puskesmas Jember |
| (Mariska <i>et al.</i> , 2016) | “Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kecemasan pasien sebelum tindakan pencabutan gigi di RSGM FK Unstrat” | Penelitian ini mengkaji komunikasi interpersonal operator dengan pasien terhadap kecemasan pasien |