

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dalam kehidupan sehari-hari. Berkomunikasi membuat setiap individu dapat berinteraksi dan menyampaikan informasi yang berupa ide, gagasan, opini dan pesan-pesan yang berlangsung baik antar individu, kelompok maupun secara massa. Setiap individu dapat saling tukar menukar informasi melalui berbicara, gerakan tubuh, ekspresi wajah, maupun lambang dan tanda. Sebagai makhluk sosial yang mempunyai ketergantungan dan keterikatan dengan orang lain, manusia perlu melakukan interaksi sesama individu baik di lingkungan keluarga, masyarakat maupun di dunia global sehingga pada umumnya dalam kehidupan sehari-hari komunikasi tidak dapat dipisahkan dengan aktivitas manusia. Komunikasi merupakan satu-satunya cara agar setiap individu dapat melakukan interaksi dan berhubungan dengan orang lain di suatu lingkungan.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang mampu mendapatkan umpan balik yang sesuai dengan informasi atau pesan yang disampaikan. Terdapat beberapa hal yang dapat membuat komunikasi menjadi efektif diantaranya pemahaman yaitu komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat dipahami dengan cermat oleh komunikan. Selain itu terdapat kesenangan dimana dapat menimbulkan kesejahteraan bersama dan terjalinnya hubungan yang baik antara komunikan dan komunikator. Pengaruh terhadap sikap dan tindakan juga dapat membuat komunikasi menjadi efektif dimana apabila terjadinya perubahan sikap pada komunikan dan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh komunikan. Apabila komunikan memiliki pemahaman yang baik terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator maka akan diperoleh respon positif dari komunikan sehingga komunikasi akan berlangsung efektif (Zuwirna 2018).

Komunikasi dapat terjadi dimana saja salah satunya adalah komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien. Komunikasi dokter-pasien merupakan interaksi antara dokter dengan pasien yang berlangsung di praktik perorangan,

poliklinik, rumah sakit, dan puskesmas guna membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien yang terjadi selama proses pemeriksaan pasien. Komunikasi dokter dan pasien dapat berlangsung secara transaksional, *face to face*, dan secara langsung. Jenis komunikasi ini mengandung isi pesan yang penting sehingga membutuhkan kerjasama yang baik antara dokter dan pasien. Komunikasi ini melibatkan dua orang yang berbeda posisi dan bersifat sukarela (Oisina & Situmeang 2021).

Komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien merupakan bentuk komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, yaitu komunikasi yang terjadi secara tatap muka dan secara langsung. Menurut Chairunnisa & Amri (2017) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu-individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam pelayanan kesehatan seorang dokter memiliki peran penting dalam kesembuhan pasien. Komunikasi yang dilakukan dokter kepada pasien berpengaruh terhadap keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang baik sangat diperlukan oleh dokter agar terciptanya keberhasilan dan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Kompetensi komunikasi dokter sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam penyelesaian masalah kesehatan pasien. Dalam melakukan pelayanan medis kepada pasien seorang dokter harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar dapat mengurangi keraguan pasien, menambah kepatuhan dari pasien dan pasien akan merasa aman dan terlindungi jika dokter yang menanganinya melakukan yang terbaik untuk pasiennya. Waktu dalam berkomunikasi antara dokter dan pasien sangat diperlukan, dengan waktu yang cukup maka dokter dapat menggali informasi terhadap penyakit yang diderita pasien dengan baik sehingga dokter mampu menentukan diagnosis atau tindakan selanjutnya yang harus diambil. Diagnosis dan penanganan yang tepat oleh dokter terhadap penyakit pasien menyebabkan timbulnya kepercayaan pasien kepada dokter. Selain itu dengan komunikasi yang baik dokter akan mendapatkan keterbukaan dari pasien tentang penyakit yang dideritanya. Seorang dokter juga harus mampu menunjukkan empati, sikap mendukung dan sikap positif kepada pasien dalam pelayanan medis yang

dilakukan untuk menjalin hubungan baik dengan pasien sehingga menjadi rekomendasi bagi masyarakat lainnya. Ketidaknyamanan yang dialami pasien akan mengakibatkan pasien atau masyarakat sekitar akan menjadi kurang percaya dan tidak puas dalam melakukan pengobatan (Liow dkk. 2020).

Dilihat dari kehidupan sehari-hari tidak jarang terdapat kesalahan dalam berkomunikasi. Kesalahan dalam berkomunikasi dapat disebabkan oleh kesalahpahaman antar individu, penyampaian yang kurang baik dan memberikan informasi yang kurang tepat, hal ini tentunya dapat menyebabkan kegagalan dalam berkomunikasi. Berbagai masalah dapat timbul oleh karena kegagalan dalam berkomunikasi dan ketidakmampuan seseorang berkomunikasi secara efektif. Kegagalan dalam berkomunikasi dapat menimbulkan salah pengertian, pertentangan atau konflik dari berbagai pihak. Kegagalan dalam berkomunikasi dapat terjadi dimana saja termasuk di lingkungan kerja, keluarga maupun masyarakat. Kegagalan komunikasi tidak hanya memicu konflik dari berbagai pihak tetapi dapat mengganggu hubungan dari setiap individu seperti terganggunya hubungan kerja pimpinan dan karyawan yang mengakibatkan lingkungan kerja tidak kondusif (Ayu 2018).

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter sering terjadi kesalahan komunikasi yang dapat menyebabkan terjadinya kejadian buruk dan kesalahan medis. Kurangnya komunikasi yang baik antara dokter dan pasien tidak jarang membuat dokter memberikan diagnosa yang salah. Berdasarkan hal ini keselamatan pasien beresiko karena adanya kesalahpahaman dan salah diagnosa dapat terjadi jika pasien tidak kooperatif, karena beban komunikasi yang intens, tingkat stres yang tinggi, dan kelelahan. Masalah komunikasi sering dikenali dengan serentetan klinis yang paling banyak mendapat perhatian adalah informasi itu tidak lengkap atau tidak terstruktur. Komunikasi dokter yang tidak efektif akan membuat pasien sulit memahami kebutuhan dalam masalah kesehatannya dan dokter akan sulit mengumpulkan informasi dari pasien sehingga dapat membuat keputusan perawatan yang kurang tepat. Hal ini tentunya dapat membuat seorang pasien tidak puas dalam melakukan pelayanan kesehatan (Novianti 2017).

Kepuasan pasien merupakan gambaran dari kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh seorang dokter. Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan

yang dilakukan oleh dokter dalam pelayanan kesehatan dapat menimbulkan rasa puas pada pasien. Kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien mencerminkan mutu pelayanan kesehatan yang baik. Namun, kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak selalu bisa membuat pasien merasa puas. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis dari dokter, sehingga pasien cenderung menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Supartiningsih 2017).

Tinjauan mengenai komunikasi dokter-pasien masih sering menunjukkan ketidakpuasan pada pasien dalam pelayanan kesehatan. Ketika seorang dokter menganggap dirinya sudah cukup baik dalam berkomunikasi dengan pasien, terkadang pihak pasien merasa tidak puas dengan komunikasi yang telah dilakukan oleh dokter. Umumnya pasien merasa dokter tidak mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Permasalahan komunikasi dokter-pasien di Indonesia diperkuat dengan adanya fakta tentang pengaduan masalah malpraktik dari kesalahan komunikasi dokter. Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) menerima 50% pengaduan selama tahun 2006 sampai tahun 2017, mengenai masalah komunikasi dokter. Hal ini membuat tingkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menjadi tinggi sehingga mengakibatkan pasien enggan untuk melakukan pelayanan kesehatan di Indonesia dan hilangnya kepercayaan pasien terhadap instansi kesehatan seperti rumah sakit, klinik, praktik perorangan, dan puskesmas (Pandoh dkk. 2018).

Puskesmas sebagai salah satu instansi kesehatan pemerintah harus menciptakan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Terciptanya pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu akan dirasakan kepuasannya oleh pengguna layanan atau pasien. Menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu pada prinsipnya tidak hanya diperlukan fasilitas kesehatan yang memadai namun kemampuan profesional dari tenaga kesehatan diperlukan. Tenaga kesehatan diharapkan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugas yang dikerjakan baik dilihat dari tingkat pendidikan maupun pengalaman yang dimiliki. Tingkat pendidikan itulah tenaga kesehatan kesehatan diharapkan mampu menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Komunikasi antar dokter-pasien merupakan salah satu hal yang menunjang kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Terciptanya komunikasi yang baik antara dokter merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang dilakukannya. Kepuasan inilah akan membuat seorang pasien menilai bahwa puskesmas yang dikunjungi memiliki kualitas yang baik dalam melakukan pelayanan kesehatan. Namun sebaliknya apabila komunikasi antara dokter dan pasien tidak berjalan dengan baik maka pasien tidak akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang dilakukannya sehingga hal ini dapat menurunkan kualitas dan mutu dari pelayanan kesehatan puskesmas.

Kenyataannya belakangan ini masih banyak terdapat keluhan masyarakat Indonesia terkait jasa pelayanan kesehatan yang pelayanannya kurang memuaskan. Salah satunya yaitu kurangnya kesediaan dokter untuk menyediakan waktu yang cukup dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Pasien akan merasa segan dan tidak nyaman untuk berkomunikasi dengan baik dengan dokter yang selalu sibuk, tampak tergesa gesa dan terlihat enggan untuk berkomunikasi sehingga dapat menghambat prosedur diagnosis. Sikap empati dari dokter yang ditunjukkan kepada pasien kepatuhan pasien dalam melakukan pengobatan. Namun apabila seorang dokter tidak menunjukkan sikap empatinya kepada pasien dalam proses komunikasi interpersonal akan menimbulkan ketidakpuasan pasien ada saat melakukan pelayanan kesehatan.

Meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan di setiap instansi kesehatan. Puskesmas Abiansemal I Badung merupakan salah satu puskesmas terbesar di Kabupaten Badung selain itu pada tahun 2018 meraih juara I puskesmas berprestasi dan juara II tenaga kesehatan teladan tingkat Provinsi Bali. Sebagai salah satu puskesmas terbesar di kabupaten Badung, tenaga kesehatan khususnya dokter gigi di puskesmas harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik agar ada keterbukaan tentang penyakit yang diderita pasien, serta mampu menunjukkan empati, sikap mendukung dan sikap positif kepada pasien dalam pelayanan medis yang dilakukan. Penting juga untuk menjalin hubungan baik dengan pasien sehingga menjadi rekomendasi bagi masyarakat lainnya. Diagnosis

dan penanganan yang tepat oleh dokter gigi terhadap penyakit pasien menyebabkan timbulnya kepercayaan dan kepuasan pasien. Selain itu penelitian terkait komunikasi interpersonal dokter gigi dan kepuasan pasien belum pernah dilakukan pada Puskesmas Abiansemal I Badung.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas Abiansemal I Badung.

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yaitu “Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi puskesmas Abiansemal I Badung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Abiansemal I Badung.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dokter gigi berdasarkan prinsip keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan di poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.
3. Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter berdasarkan prinsip keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, wawasan, dan pengetahuan akan pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan pasien khususnya di tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai komunikasi interpersonal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dokter terhadap kepuasan pasien.
3. Bagi instansi kesehatan, dengan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi setiap sistem pelayanan kesehatan sejenis.