

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan. Kondisi baik dari jaringan keras dan lunak gigi serta elemen-elemen dalam rongga mulut memungkinkan individu untuk makan, berbicara, dan berinteraksi secara sosial tanpa gangguan akibat penyakit atau kelainan rongga mulut. Kesehatan tubuh secara umum juga dipengaruhi oleh kesehatan gigi dan mulut (Kesehatan Gigi et al., 2023). Komunikasi menjadi aspek penting yang harus dikuasai oleh terapis gigi. Komunikasi adalah proses interaksi untuk menyampaikan informasi, yang bisa dilakukan secara verbal, tulisan, visual, atau kode lainnya yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebarang pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung (Noviani, dkk 2020). Bentuk komunikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan salah satunya adalah komunikasi terapeutik.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang direncanakan dan dilakukan secara sadar untuk mendukung proses penyembuhan pasien (Hidayatullah, 2020). Keterampilan ini memungkinkan tenaga kesehatan, termasuk perawat dan perawat gigi, untuk membangun hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan (Minsarni, 2019). Pentingnya komunikasi terapeutik terletak pada kemampuannya untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Keterampilan dalam komunikasi terapeutik memungkinkan perawat untuk membangun kepercayaan dengan pasien secara lebih cepat, sehingga dapat menciptakan kepuasan pasien yang lebih baik (Noviani, dkk 2020). Peran atau tugas keperawatan gigi, sesuai dengan standar kompetensi, mencakup kemampuan melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien melalui empat tahap, yaitu tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap penutupan atau terminasi (Zulfikri, 2016).

Perawat berkomunikasi dengan pasien dan staf medis lainnya untuk memastikan bahwa kebutuhan perawatan pasien terpenuhi. Perawat mendengarkan keluhan perasaan pasien, sehingga perawat dengan mudah menjelaskan tahap pengobatan (Daryanti & Priyono, 2016; Imran, dkk 2024). Komunikasi ini sangat penting karena dapat membantu pasien merasa lebih nyaman dan terbuka untuk berbagi keluhan serta masalah yang mereka hadapi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi mahasiswa yang sedang menjalani praktik klinik, terutama di tingkat dua jurusan kesehatan gigi. Salah satu aspek penting dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah komunikasi, karena komunikasi berperan krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien (Fadjri & Jamni, 2020; Imran, dkk 2024). Proses komunikasi yang baik selama perawatan dapat mencegah berbagai risiko yang tidak perlu dan membantu pasien merasa lebih nyaman serta puas dengan layanan yang diberikan oleh perawat. Pasien adalah konsumen yang nyata dan mereka mengharapkan kepuasan saat menerima pelayanan medis. Namun, masih banyak staf medis yang kurang efektif dalam berkomunikasi dengan pasien, yang dapat mengakibatkan konsekuensi yang serius. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat memberikan berbagai manfaat positif, seperti meningkatkan aliran informasi, membuat intervensi lebih efisien, serta berpotensi meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya (Imran, dkk 2024).

Hasil penelitian ini menyatakan hasil penelitian terdahulu didapat data tingkat pengetahuann komunikasi terapeutik perawat sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan pada kategori kurang baik (8,7%) sedangkan kategori tidak baik tidak ada. Hasil survey awal yang dilakukan peneliti di 20 puskesmas yang ada di kota jambi terdapat 35 perawat gigi yang bekerja di Puskesmas dengan Pendidikan D3 perawat gigi di SPRG, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bberapa perawat gigi di dapat bahwa perawat A masih kurang mengetahui tentang tehnik dan prinsip-prinsip dalam komunikasi terapeutik begitu juga dengan perawat lain masih kurang mengetahui proses komunikasi terapeutik, hal ini di dukung informasi yang di dapat secara lisan beberapa pasien mengeluarkan kurangnya komunikasi dengan perawat gigi (Silfia Aida, 2019). Penjelasan tersebut

di ketahui bahwa belum pernah dilakukan penelitian sejenis di Klinik Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu mata kuliah kompetensi utama khususnya di Prodi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang terdiri dari teori, praktikum dan klinik. Berdasarkan uraian latar belakang penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “Hubungan Perilaku Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya”

Penelitian selanjutnya menyatakan komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia pada profesi keperawatan gigi, komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimpelemtasikan proses keperawatan gigi. Pengalaman ilmu untuk menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang besar. Untuk itu perawat gigi memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup keterampilan, intelektual, *tehnical*, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku (*caring*) atau kasih sayang/cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain. Perawat gigi yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan gigi dan meningkatkan citra profesi keperawatan gigi serta citra rumah sakit, tetapi yang paling penting adalah mengamalkan ilmunya untuk memberikan pertolongan terhadap sesama manusia (Rosma, 2018).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Survei kepuasan menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain (Rosma, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden masih tergolong kurang dalam menerapkan komunikasi terapeutik, dengan persentase mencapai 63,4%. Beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan dalam penerapan komunikasi terapeutik adalah bahwa perawat gigi belum sepenuhnya

mengoptimalkan penggunaan komunikasi non-verbal dengan pasien. Selanjutnya ditemukan bahwa 75,7% perawat gigi tidak membungkukkan atau memiringkan tubuh mereka saat berbicara dengan klien, dan 51,3% dari mereka kurang memberikan respons terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh klien. Hal ini menjadi perhatian, karena jika proses komunikasi tidak dilakukan dengan baik, harapan untuk mendapatkan respons dari pihak yang diajak berkomunikasi (komunikan) tidak akan tercapai dengan efektif dalam komunikasi kita sangat mengharapkan adanya reaksi berupa respons positif dari komunikan. Sebagaimana yang dijelaskan, komunikasi bertujuan untuk menyampaikan pesan dengan sengaja agar dapat memperoleh respons, seperti pertanyaan yang diajukan yang memerlukan jawaban, dan instruksi yang diberikan yang perlu diikuti (Machfoedz, 2009 dalam zulfikar 2016).

Pelaksanaan komunikasi terapeutik masih kurang dengan indeks kepuasan 95 responden didapatkan hasil bahwa pada fase orientasi, 23,2% responden puas dan 76% responden tidak puas. Pada fase kerja, 97,9% puas dan 2,1% responden tidak puas. Sedangkan pada fase terminasi, 11,6% responden puas dan 88,4% responden tidak puas. Hal ini menggambarkan bahwa pada fase orientasi dan terminasi komunikasi terapeutik belum dilaksanakan dengan baik (Arrohman, 2020)

Mahasiswa Prodi Kesehatan Gigi Program Diploma Tiga Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di masyarakat. Mereka diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan akademis yang baik, tetapi juga memiliki perilaku baik dalam berkomunikasi dengan pasien. Penerapan komunikasi terapeutik yang efektif akan sangat mendukung proses layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Mahasiswa pada praktik klinik sering menghadapi berbagai tantangan, termasuk cara berkomunikasi dengan pasien yang memiliki berbagai latar belakang dan kondisi kesehatan yang berbeda. Kemampuan untuk beradaptasi dan menerapkan komunikasi terapeutik yang sesuai dengan kebutuhan pasien sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perilaku mahasiswa mempengaruhi kemampuan mereka dalam menerapkan komunikasi terapeutik.

Perilaku dan pengetahuan tentang komunikasi terapeutik yang dimiliki oleh tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam menerapkannya di lapangan. Mahasiswa yang perilaku dan pengetahuannya baik tentang aspek-aspek komunikasi terapeutik cenderung lebih percaya diri dan efektif dalam berinteraksi dengan pasien. Maka dari itu penting sekali untuk mengeksplorasi Hubungan Perilaku Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penelitian menunjukkan bahwa pengembangan perilaku, pengetahuan dan keterampilan komunikasi terapeutik dalam praktik klinik keperawatan mahasiswa merupakan elemen krusial dalam pendidikan keperawatan. Komunikasi terapeutik berfungsi untuk membangun hubungan yang kuat antara perawat dan pasien, memahami kebutuhan pasien, memberikan dukungan emosional, serta mendukung proses penyembuhan, ini memungkinkan perawat untuk melihat pasien secara holistik, mencakup aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual. Mahasiswa keperawatan perlu memahami teori dan prinsip dasar komunikasi terapeutik, termasuk konsep empati, kepercayaan, refleksi diri, dan pemahaman budaya, untuk membangun fondasi pengetahuan yang solid. Selain itu, mereka harus berlatih keterampilan komunikasi praktis, seperti mendengarkan aktif, mengajukan pertanyaan yang tepat, memberikan umpan balik konstruktif, dan mengelola konflik (Arda & Suprpto, 2023).

Hasil studi (Alavi dkk 2021 dalam Ramli, 2021) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik dapat meningkatkan keterampilan interaksi mahasiswa dengan pasien. Pelatihan yang tepat tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga memfasilitasi penerapan keterampilan dalam situasi nyata, dalam konteks ini, penting untuk menilai efektivitas program pendidikan yang ada (Ramli, 2021).

Berkembangnya teknologi dan informasi, mahasiswa kesehatan gigi perlu terus mengupdate pengetahuan mereka mengenai komunikasi terapeutik agar bisa merubah perilaku dalam berkomunikasi dengan pasien. Penelitian oleh (Rani dan Sari 2023) menunjukkan bahwa mahasiswa yang proaktif dalam mencari informasi

terbaru cenderung lebih berhasil dalam menerapkan keterampilan komunikasi yang tepat dalam praktek klinik. Pentingnya penelitian ini juga terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan kurikulum pendidikan kesehatan gigi, dengan memahami hubungan antara perilaku komunikasi terapeutik, institusi pendidikan dapat merancang program yang lebih efektif untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang ini. Pernyataan tersebut pelayanan kesehatan khusus terhadap pasien yang sakit gigi perlu dilakukan semaksimal mungkin agar setiap pasien merasa puas terhadap pelayanan di Klinik Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, sasaran utama yang diinginkan oleh pasien tentu adalah pelayanan yang baik dan komunikasi yang baik. Sehingga pasien merasa disayangi, dihormati, dan memiliki martabat yang tinggi. Namun hal tersebut jarang didapat oleh pasien. Inilah alasan penulis untuk melakukan penelitian di Klinik Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi tenaga pendidik mengenai kebutuhan pelatihan tambahan yang diperlukan oleh mahasiswa, dengan demikian mahasiswa tidak hanya dilengkapi dengan pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktik yang diperlukan untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lebih baik di Indonesia dengan meningkatkan kemampuan perilaku komunikasi terapeutik mahasiswa, diharapkan akan tercipta hubungan yang lebih baik antara perawat gigi dan pasien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Hubungan Perilaku Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

- 1.3.1.1 Mengetahui Hubungan antara Perilaku Komunikasi Terapeutik dan Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi Jurusan Kesehatan Gigi di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

1.4.3 Tujuan Khusus

- 1.4.3.1 Mengetahui tingkat perilaku komunikasi terapeutik mahasiswa tingkat II Kelas A tentang komunikasi terapeutik dalam konteks pelayanan Kesehatan Gigi di Jurusan Kesehatan Gigi.
- 1.4.3.2 Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di klinik Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
- 1.4.3.3 Menganalisis Hubungan Perilaku Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Responden

- 1.5.1.1 Meningkatkan keterampilan komunikasi mahasiswa dalam pelayanan Kesehatan Gigi.
- 1.5.1.2 Meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa dalam berkomunikasi terapeutik pada pelayanan terhadap pasien.
- 1.5.1.3 Meningkatkan kepuasan pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan gigi.

1.5.2 Bagi Institusi

- 1.5.2.1 Meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada mahasiswa yang sedang melaksanakan praktik klinik yang memiliki pengetahuan dan keterampilan komunikasi yang baik, sehingga kualitas pelayanan kesehatan gigi di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya akan meningkat.
- 1.5.2.2 Mengembangkan kurikulum yang lebih baik dalam pendidikan Kesehatan Gigi, dengan fokus pada komunikasi terapeutik.

1.5.2.3 Menambah referensi perpustakaan Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kemenkes Tasikmalaya serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Keaslian Penelitian

Sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Perilaku Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya”. Namun ada karya tulis ilmiah yang hampir sama yaitu:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
(Imran, Nasri 2023)	Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.	Variabel Independent	Tempat, Populasi, Sampel Tujuan, Penelitian,
(Yulianti, 2022)	Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kecemasan Dental Pada Anak Usia 6-12 Tahun Di BP UPTD Puskesmas Indihiang.	Variabel Independent	Subjek dan variabel dependen berbeda (kecemasan, bukan kepuasan)