

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2023, menyatakan kesehatan gigi dan mulut adalah indikator utama kesehatan secara keseluruhan, kesejahteraan, dan kualitas hidup. Kesehatan gigi dan mulut merupakan keadaan rongga mulut, termasuk gigi geligi dan struktur jaringan pendukungnya terbebas dari rasa sakit dan penyakit seperti kanker mulut dan tenggorokan, infeksi luka mulut, penyakit *periodontal* (gusi), kerusakan gigi, kehilangan gigi, serta penyakit dan gangguan lain yang membatasi kapasitas individu dalam menggigit, mengunyah, tersenyum, dan berbicara (WHO, 2023).

Data Kesehatan Dasar Indonesia pada tahun 2018 menunjukkan bahwa sebagian besar masalah gigi dan mulut yaitu karies/sakit gigi dimana sekitar 45,3%, dan sebagian besar masalah mulut yaitu *gingiva* peradangan atau *abses* sekitar 14% (Kemenkes RI, 2020). Prevalensi masalah gigi dan mulut di Sumatera Utara sebesar 19,4%. Saat umur sudah lebih dari satu tahun dimana gigi geligi mulai tumbuh, maka persentase masalah gigi dan mulut terus meningkat. Penyakit gigi dan mulut dapat terjadi baik di perkotaan maupun di pedesaan, dengan prevalensi sebesar 26% dan 25,9% ( Riskesdas 2013).

Kebersihan gigi dan mulut dalam kesehatan sangat penting. Beberapa masalah gigi dan mulut dapat terjadi karena kurang menjaga kebersihan gigi dan mulut. (Rachmat Hidayat, 2016). Usaha pemerintah untuk menekan tingginya masalah kesehatan gigi dan mulut dengan menyediakan sarana kesehatan salah satunya berupa poli gigi yang berada di puskesmas. Poli gigi mempunyai minimal satu dokter gigi yang

bertugas. Dokter gigi yang berperan sebagai tenaga kesehatan memiliki peran yang besar terhadap keberhasilan perawatan. Keberhasilan perawatan ini nantinya akan berdampak pada kepuasan pasien. Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah keefektifan dari komunikasi *interpersonal* yang dijalankan oleh dokter (Caresya, Meilawaty & Hadnyanawati, 2015). Kepuasan yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan jasa terpenuhi. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan terbagi menjadi kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, tepat, dapat dipercaya, dan mampu membina hubungan baik dengan pasien (Wahyuni, Yanis & Erly, 2013).

Komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan pasien termasuk dalam jenis komunikasi *interpersonal*. Komunikasi *interpersonal* merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal ini disebabkan, biasanya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikator dengan komunikan (*face to face*) (Cangara, 2006).

Komunikasi antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting dan harus dikuasai oleh dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi keraguan pasien, serta menambah kepatuhan dari pasien. Dokter dan pasien sama-sama memperoleh manfaat dari saling berbagi dalam hubungan yang erat. Setiap pihak merasa dimengerti. Pasien merasa aman dan terlindungi jika dokter yang menanganinya melakukan yang terbaik untuk pasiennya. Ketika saling terhubung, dokter dapat mengerti dan bereaksi lebih baik pada perubahan

perilaku dan perhatiannya pada pasien setiap saat (Liow, Himpong, & Waleleng, 2020). Data yang di dapat dari Konsil Kedokteran Indonesia tahun 2011, ada 135 kasus pengaduan dan 80 persennya akibat komunikasi yang tidak baik antara dokter dengan pasien (KKI, 2011).

Di Singapura dilakukan penelitian secara kualitatif terhadap 15 informan pasien rawat jalan dan rawat inap di empat rumah sakit menemukan ada lima dimensi yang berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan yang baik, yaitu dimensi teknis, dimensi *interpersonal*, dimensi materi, dimensi akses dan dimensi daya tanggap. Dalam penelitian yang sama dimensi *interpersonal* lebih jauh dijelaskan terdiri atas empat sub dimensi yaitu empati, ramah, bermanfaat, komunikasi dua arah dan pengertian (Budiwan, 2016). Penelitian yang lain yang dilakukan di Amerika Serikat dengan rekaman audio 413 pasien dewasa yang mengidap HIV positif mendapatkan hasil ketika dokter memiliki rasa hormat yang lebih tinggi untuk pasien, mereka terlibat dalam membangun hubungan yang lebih baik, obrolan sosial, pembicaraan positif, dan memberi lebih banyak informasi psikososial (Kee, dkk, 2018). Dari kedua penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi *interpersonal* antara dokter dan pasien masih menjadi masalah pelayanan kesehatan di berbagai negara dan menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam bukunya Komunikasi Interpersonal, Suranto. AW (2011) mengatakan bahwa unsur-unsur dalam komunikasi efektif adalah REACH yaitu : *Respect* (Sikap Menghargai), *Empathy* (Menempatkan Diri Pada Situasi Orang Lain), *Audible* (dapat di dengarkan dan dimengerti dengan baik), *Clarity* (Jelas), dan *Humble* (Rendah hati).

Menurut permenkes No 74 tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan

perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas Pulo Brayan memiliki 3 poli yang di fasilitasi dan disediakan untuk masyarakat, dua poli umum dan satu poli gigi. Berdasarkan hasil survey awal yang di lakukan peneliti di Puskesmas Pulo Brayan, diperoleh jumlah kunjungan poli gigi selama 5 tahun terakhir, yaitu tahun 2018-2022. Adapun Kunjungan dapat di lihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Poli Gigi Di Puskesmas Pulo Brayan**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2018	1630
2	2019	1453
3	2020	1195
4	2021	646
5	2022	1002

Berdasarkan tabel diatas, di ketahui bahwa dari tahun 2018-2022 jumlah kunjungan poli gigi terus mengalami penurunan. Tahun 2018 jumlah kunjungan 1630 menurun sebanyak 177 di tahun 2019. Tahun 2020 menurun jumlah kunjungan sebanyak 258 sehingga jumlah kunjungannya hanya mencapai 1195. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan terus mengalami angka penurunan yang signifikan karena masa pandemi. Pada tahun 2022 juga masih menurun di bandingkan dengan tahun 2020 yaitu 193.

Wawancara juga dilakukan terhadap 10 orang pasien poli gigi pada tanggal 8 Juni 2023. 6 dari 10 pasien poli gigi mengaku enggan untuk datang kembali berobat dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang maksimal seperti lamanya menunggu antrian. 4 dari 10 pasien poli gigi juga mengaku bahwa saat dokter memberikan penjelasan, dokter terkesan buru-buru karena ada banyaknya antrian, sehingga pasien

merasa susah untuk mengemukakan pertanyaan, kekhawatiran, atau masalah yang mereka miliki. Dan 3 dari 4 pasien poli gigi diatas berpendapat bahwa dokter tidak menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien atau terlalu fokus pada istilah medis yang rumit.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Pulo Brayan Tahun 2023.” Penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pasien dalam kaitannya dengan kemampuan komunikasi interpersonal dokter-pasien berdasarkan dimensi *respect, empathy, audible, clarity dan humble*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh komunikasi *interpersonal* dengan kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan Tahun 2023?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Adapun yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh komunikasi *interpersonal* dengan kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan Tahun 2023.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui pengaruh komunikasi *interpersonal* dari dimensi *respect* terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan

2. Mengetahui pengaruh komunikasi *interpersonal* dari dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan.
3. Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dari dimensi *audible* terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan.
4. Mengetahui pengaruh komunikasi *interpersonal* dari dimensi *clarity* terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan.
5. Mengetahui pengaruh komunikasi *interpersonal* dari dimensi *humble* terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan.
6. Mengetahui komunikasi *interpersonal* dari dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan kota Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dan memberi bukti empiris pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dokter saat interaksi dengan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **a. Manfaat Bagi peneliti**

Penelitian ini dapat berguna secara praktis bagi peneliti sebagai penerapan ilmu atau teori yang telah didapatkan sebelumnya yaitu tentang pentingnya komunikasi *interpesonal* dokter dalam meningkatkan kepuasan pasien.

b. Manfaat bagi Puskesmas Pulo Brayan

Memberikan bahan masukan yang positif, juga sebagai evaluasi bagi instansi terkait dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya Puskesmas Pulo Brayan.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian literatur untuk pengembangan ilmu dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama yang meninjau perilaku komunikasi interpersonal dalam interaksi dokter pasien maupun keluarga pasien.

d. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan literatur untuk peneliti selanjutnya dengan kajian penelitian yang sama yaitu perilaku komunikasi interpersonal dokter di rumah sakit atau puskesmas dalam berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien.

