

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan elemen krusial dalam layanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik antara tenaga medis dan pasien. Penelitian Madiniah, S., Salas, H. J., & Marini. (2022) dan Ansyori, A. (2022) menyatakan bahwa dalam dunia medis komunikasi juga mencakup aspek emosional dan sosial yang dapat memengaruhi pengalaman pasien. Dalam konteks perawatan gigi dan mulut, komunikasi tidak hanya mencakup penyampaian informasi medis tentang prosedur yang akan dijalani, tetapi juga mencakup aspek emosional dan sosial yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien. Komunikasi yang efektif dapat membantu pasien merasa nyaman, memahami prosedur medis, serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap tenaga medis.

Selain itu, komunikasi yang baik juga berperan penting dalam mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan serta prosedur yang direkomendasikan. Menurut Halpern (2001), komunikasi yang penuh empati dan kehangatan antara tenaga medis dan pasien dapat mengurangi kecemasan pasien. Hal ini sangat penting dalam konteks perawatan medis, termasuk perawatan gigi, di mana kecemasan sering memengaruhi persepsi pasien terhadap prosedur dan keputusan untuk mengikuti instruksi medis. Halpern menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan dihargai cenderung lebih patuh terhadap pengobatan yang direkomendasikan. Oleh karena itu,

komunikasi terapeutik yang berfokus pada empati, penghormatan, dan pengertian terhadap kondisi pasien sangat penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang positif.

Dalam perawatan gigi dan mulut, komunikasi yang jelas, empatik, dan informatif menjadi semakin penting. Pasien sering kali merasa cemas atau takut menghadapi prosedur medis yang melibatkan perawatan gigi, seperti pencabutan gigi atau perawatan saluran akar. Komunikasi terapeutik berperan besar dalam mengurangi kecemasan ini, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menciptakan lingkungan yang nyaman. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis dapat meningkatkan pemahaman pasien mengenai prosedur yang akan dijalani, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan gigi yang mereka terima.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam perawatan gigi tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir perawatan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi antara pasien dan dokter gigi. Kualitas komunikasi ini meliputi cara penyampaian informasi, rasa dihargai oleh tenaga medis, dan kenyamanan pasien selama prosedur. Oleh karena itu, komunikasi yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mengoptimalkan hasil perawatan.

Meskipun komunikasi terapeutik diakui memiliki peran penting dalam layanan kesehatan, masih terdapat kekurangan dalam penerapannya di omni dental klinik, khususnya dalam perawatan gigi dan mulut. Banyak pasien yang merasa cemas atau takut menghadapi prosedur perawatan gigi, yang pada

gilirannya mempengaruhi pengalaman mereka selama perawatan dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Di sisi lain, meskipun terdapat penelitian mengenai komunikasi terapeutik di bidang kesehatan secara umum, masih terbatas penelitian yang secara khusus membahas penerapan komunikasi terapeutik dalam perawatan gigi, terutama di klinik-klinik gigi yang menggunakan pendekatan berbasis empati dan penghargaan terhadap kondisi pasien.

Omni Lite Dental Klinik, sebagai salah satu penyedia layanan perawatan gigi di Palembang, memiliki kesempatan untuk mengembangkan dan meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik dalam upaya meningkatkan kesadaran pasien terhadap perawatan gigi dan mulut. Penelitian ini penting dilakukan untuk menggali lebih dalam bagaimana komunikasi terapeutik dapat diterapkan dengan efektif di Omni Lite Dental Klinik, serta dampaknya terhadap pengalaman pasien, kepatuhan terhadap perawatan yang diberikan, dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memiliki urgensi dan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan di Omni Lite Dental Klinik melalui penerapan komunikasi yang lebih baik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu klinik dalam mengidentifikasi pendekatan komunikasi yang paling efektif dalam mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kesadaran mereka tentang pentingnya perawatan gigi dan mulut, yang akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan dan hasil perawatan.

Benang merah dari latar belakang ini adalah pentingnya komunikasi terapeutik dalam meningkatkan pengalaman pasien, khususnya dalam perawatan

gigi dan mulut. Komunikasi yang efektif dan penuh empati dapat mengurangi kecemasan pasien, memperbaiki pemahaman mereka tentang prosedur yang akan dijalani, dan akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perawatan gigi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan komunikasi terapeutik yang tepat dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam perawatan gigi dan mulut, serta bagaimana hal ini dapat dijadikan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di klinik gigi. Maka penulis tertarik mengambil judul penelitian Komunikasi Terapeutik pada Layanan Pasien Perawatan Gigi dan Mulut di Omni Lite Dental Klinik.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang sangat penting dalam proses penelitian. Maka peneliti memberikan beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu;

- a. Penerapan komunikasi terapeutik di Omni Lite Dental Klinik dalam meningkatkan kesadaran pasien terhadap perawatan gigi dan mulut.
- b. Komunikasi terapeutik dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap prosedur perawatan gigi.
- c. Dampak komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien dalam perawatan gigi dan mulut di Omni Lite Dental Klinik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah dalam penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana

komunikasi terapeutik pada layanan pasien perawatan gigi dan mulut di Omni Lite Dental Klinik?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali dan menganalisis peran komunikasi terapeutik dalam meningkatkan pengalaman pasien, khususnya dalam konteks perawatan gigi dan mulut di Omni Lite Dental Klinik. Secara spesifik, tujuan penelitian ini sebagai berikut;

- a. Untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik di Omni Lite Dental Klinik dalam meningkatkan kesadaran pasien terhadap perawatan gigi dan mulut.
- b. Untuk mengetahui komunikasi terapeutik dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap prosedur perawatan gigi.
- c. Untuk mengetahui dampak komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien dalam perawatan gigi dan mulut di Omni Lite Dental Klinik.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan dua manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, adapun manfaat tersebut antara lain:

- a. Secara teoritis penelitian memberikan sumbangan penting dalam kajian komunikasi terapeutik, yang sering kali dianggap lebih berfokus pada

pengaturan rumah sakit atau klinik medis umum. Dengan mengangkat perawatan gigi, penelitian ini menyarankan pendekatan komunikasi yang lebih adaptif dan empatik dalam interaksi antara dokter gigi dan pasien, yang dapat diterapkan dalam studi komunikasi terapeutik lebih lanjut.

- b. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis mengenai bagaimana tenaga medis, khususnya dokter gigi dan staf klinik, dapat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka untuk mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan kepercayaan pasien, dan memperbaiki pengalaman perawatan mereka. Peningkatan kualitas komunikasi dapat berujung pada peningkatan kepuasan pasien yang lebih tinggi.