

PENELITIAN

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP MAHASISWA KEPERAWATAN GIGI TERHADAP MENERAPKAN KOMUNIKASI TERAUPETIK DI POLIKLINIK JURUSAN KEPERAWATAN GIGI

Arianto*

*Dosen Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Tanjungkarang

Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh pasien sebagai rasa percaya, rasa aman dan puas. Kualitas pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan akan terkait pada dimensi ketanggapan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi mahasiswa dengan pasien. Jenis penelitian ini adalah analitik dan metode penelitian yang di gunakan adalah metode *eksplanatory reseach*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total populasi* yaitu semua populasi dijadikan sampel penelitian, yaitu sebanyak 78 sampel mahasiswa tingkat II dan Tingkat III. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square*. Analisis Bivariat ini untuk melihat Hubungan Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa Keperawatan Gigi Dalam Menerapkan Komunikasi Teraupetik. Hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan komunikasi teraupetik dengan nilai $p=0,000$, sikap mahasiswa dalam menerapkan komunikasi teraupetik dengan nilai $p=0,000$. Dengan demikian untuk meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik dalam pelayanan di poliklinik perlu dilakukan peningkatan pengetahuan dan sikap mahasiswa tentang komunikasi terapeutik melalui kegiatan kurikuler, ko kurikuler maupun ekstrakurikuler.

Kata kunci: Komunikasi Teraupetik, Pengetahuan, Sikap

LATAR BELAKANG

Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia telah dilaksanakan sejak pelita pertama hingga sekarang. Diharapkan pada setiap orang baik di perkotaan maupun pedesaan memperoleh pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut yang memadai sehingga masyarakat dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomi. Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan mulut adalah Pelayanan Asuhan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien yang dirawat menjadi optimal. Kegiatan-kegiatan ini meliputi pendekatan-pendekatan seperti pemeliharaan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), dan penyembuhan penyakit (kuratif) (Herijulianti, 2002)

Hasil Riset Kesehatan Dasar Nasional tahun 2007, diketahui bahwa Prevalensi penduduk Indonesia yang bermasalah dengan kesehatan gigi dan mulutnya adalah sebesar 23,4 persen, dan dari yang bermasalah ini hanya 29,6 persen yang mencari pertolongan dan

mendapatkan perawatan dari tenaga kesehatan gigi.

Penelitian yang dilakukan oleh Situmorang tahun 2006 terhadap 360 responden, menemukan hanya 10 % yang pernah berobat gigi ke sarana pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Diketahui dari jumlah responden yang ada terdapat 90 % yang menderita karies. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya penyakit gigi dan mulut tidak diimbangi dengan pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tersedia terutama di tingkat pelayanan dasar.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta makin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di klinik keperawatan gigi, dirasakan adanya kehati-hatian bagi pasien yang memerlukan pengobatan dan perawatan yang baik oleh mahasiswa keperawatan gigi. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh pasien sebagai rasa percaya, rasa aman dan puas. Percaya akan kemampuan mahasiswa, aman dari segala akibat yang mungkin terjadi sewaktu

dirawat dan puas akan hasil yang didapat yaitu kesembuhan pasien (Kusmawan AR, 2010)

Keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas akan pelayanan keperawatan adalah tentang lamanya menunggu perawat setelah pasien masuk ruang perawatan, sikap perawat yang kurang perhatian, kurangnya perawat memberikan pendidikan kesehatan tentang perawatan di rumah dan perawat tidak menjelaskan tentang prosedur tindakan/pengobatan serta proses penyakit. Hal ini menunjukkan bahwa faktor penyebab ketidakpuasan pasien adalah kurangnya interaksi atau tidak adanya komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasien. (Azwar A, 2007).

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa orang pasien gigi di klinik gigi jurusan keperawatan gigi, diungkapkan bahwa dalam melakukan perawatan kepada pasien, mahasiswa perawat gigi tidak menjelaskan kegiatan yang akan dilakukan pada awal pekerjaannya, tidak memberi kesempatan pada pasien untuk bertanya bila ada yang ingin diungkapkan, seperti terburu-buru dalam melakukan perawatan gigi, serta pada akhir pekerjaannya perawat gigi tidak menjelaskan rencana tindak lanjut perawatan gigi

METODE

Jenis penelitian ini adalah analitik dan metode penelitian yang di gunakan adalah metode *eksplanatory reseach*. Teknik pengumpulan data dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total populasi* yaitu semua populasi dijadikan sampel penelitian, yaitu sebanyak 78 sampel mahasiswa tingkat II dan Ringkat III. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square* . Analisis Bivariat ini untuk melihat Hubungan Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa Keperawatan Gigi Dalam Menerapkan Komunikasi Teraupetik.

HASIL

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 73 responden didapatkan mahasiswa yang berpengetahuan baik sebanyak 48 orang (65,8%), selebihnya berpengetahuan kurang sebanyak 25 orang (34,2%) dan yang mempunyai sikap baik sebanyak 46 orang (63%), selebihnya mempunyai sikap kurang baik sebanyak 25 orang (37%). Selanjutnya untuk penerapan komunikasi terapeutik diperoleh data yang penerapannya baik sebanyak 37 orang (50,7%) dan yang kurang sebanyak 36 orang (49,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 1: Hubungan Pengetahuan dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik

Penge- tahuan	Penerapan komunikasi terapeutik				Total	P value	
	Kurang		Baik				
	f	%	f	%	f		%
Kurang	20	80.0	5	20.0	25	100	0,000
Baik	16	33.3	32	66.7	48	100	

Berdasarkan tabel di atas dari 25 responden yang berpengetahuan kurang terdapat 20 orang (80%) penerapan komunikasi terapeutiknya kurang dan dari 48 responden yang berpengetahuan baik terdapat 16 orang (33,3%) penerapan komunikasi terapeutiknya kurang. Hasil analisis statistik selanjutnya diketahui *p value* sebesar 0,000, artinya ada hubungan antara pengetahuan dengan penerapan komunikasi terapatik pada mahasiswa di poliklinik jurusan.

Tabel 2: Hubungan Sikap dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik

Sikap	Penerapan komunikasi terapeutik				Total	P value	
	Kurang		Baik				
	f	%	f	%	f		%
Kurang	22	81.5	5	18.5	27	100	0,000
Baik	14	30.4	32	69.6	46	100	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 27 responden yang bersikap kurang baik terdapat 22 orang (81,5%) penerapan komunikasi terapeutiknya kurang dan sebaliknya dari 46 responden yang bersikap baik terdapat 14 orang (30,4%) penerapan komunikasi terapeutiknya kurang. Hasil analisis statistik selanjutnya diketahui *p value* sebesar 0,000, artinya ada hubungan antara pengetahuan dengan penerapan komunikasi terapeutik pada mahasiswa di poliklinik jurusan.

PEMBAHASAN

Penerapan Komunikasi Terapeutik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik mahasiswa keperawatan gigi sebagian besar masih masuk dalam kategori kurang menjalankan (49,3 %). Didapatkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik bagi mahasiswa yang masih kurang yaitu membungkukkan atau memiringkan badan ke arah pasien saat melakukan percakapan dengan pasien sebanyak 43,8%. Mahasiswa kurang memberikan tanggapan terhadap perilaku yang ditampilkan pasien sebanyak 19,2%. Mahasiswa kurang menyiapkan perasaan sebelum melakukan perawatan gigi sebanyak 16,4%. Serta mahasiswa tidak memperhatikan gerak anggota badan pasien dengan sungguh-sungguh sebanyak 9,6%.

Seharusnya dalam proses komunikasi tidak hanya menggunakan bahasa verbal saja, melainkan juga menggunakan bahasa non verbal yang tujuannya dapat lebih menciptakan suasana yang kondusif antara perawat dengan pasien. Namun yang terjadi mahasiswa dalam melakukan komunikasi terapeutik masih banyak yang tidak menggunakan bahasa non verbal.

Dikhawatirkan apabila proses komunikasi tidak dilakukan secara maksimal, maka harapan untuk mendapatkan respon dari lawan komunikasi (komunikatif) tidak bisa tercapai dengan baik, karena dalam berkomunikasi kita sangat berharap adanya

reaksi berupa respon positif dari komunikatif. Sebagaimana batasan komunikasi yang mengharapkan pesan yang diberikan dengan sengaja disampaikan untuk mendapatkan respon, seperti pertanyaan yang diajukan memerlukan jawaban, instruksi yang diberikan juga perlu diikuti (Machfoedz M. 2009).

Selain itu komunikasi non verbal juga sangat berperan sekali, karena keberhasilan komunikasi yang paling optimal kalau disertai dengan gerakan bahasa tubuh. Stuart dan Sundeen mengatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah suatu proses yang melibatkan usaha-usaha untuk menjalin hubungan terapeutik antara perawat dengan pasien, dimana saling membagi pikiran, perasaan dan perilaku untuk membentuk keintiman yang terapeutik yang pada akhirnya akan mempercepat proses penyembuhan pasien. (Stuart, G. W dan Sundeen, S. J, 1989).

Proses pengenalan antara perawat dan pasien sangat penting untuk kelancaran hubungan antara perawat dan pasiennya. Pasien akan merasa dekat dengan perawatnya jika nama kesukaannya dipanggil, sehingga perawat dengan mudah menyampaikan informasi yang diperlukan selama perawatan gigi berlangsung.

Selain itu yang kondisinya yang belum baik adalah perawat gigi belum mengakhiri perawatan gigi pasien dengan cara yang baik yaitu mahasiswa kurang dalam hal membuat rencana tindak lanjut untuk perawatan giginya. Sehingga apa yang dilakukan perawat gigi dalam hal ini menunjukkan bahwa mereka belum melakukan tahap terminasi secara optimal. Menurut Stuart dan Sundeen, tahap terminasi merupakan tahap perawat akan menghentikan interaksinya dengan pasien, tahap ini bisa merupakan terminasi sementara maupun terminasi akhir. Terminasi sementara adalah terminasi yang dilakukan untuk berhenti berintegrasi dalam waktu yang sebentar. Sedangkan terminasi akhir adalah terminasi yang dilakukan biasanya pada saat pasien akan pulang kembali ke rumahnya setelah dilakukan perawatan. Pada tahap ini

perawat mempunyai tugas mengevaluasi kegiatan kerja yang telah dilakukan baik secara kognitif, psikomotor maupun afektif

Pengetahuan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat gigi mempunyai pengetahuan yang baik tentang komunikasi terapeutik sebanyak 65,8%, sisanya 34,2% berpengetahuan kurang. Pengetahuan mahasiswa yang masih kurang yaitu 67,1% mahasiswa dalam bertanya kepada pasien menggunakan kata-kata yang tidak sesuai dengan konteks sosial budaya pasien. Sebanyak 60,3% mahasiswa tidak mengetahui bahwa empati merupakan kemampuan masuk ke dalam kehidupan pasien agar dapat merasakan pikiran dan perasaannya. 58,9% mahasiswa tidak mengetahui kalau dalam komunikasi terapeutik perlu mengulang kata-kata pasien dengan menggunakan kata-kata sendiri. 42,5 % mahasiswa tidak mengetahui bahwa Humor (tertawa) akan mengurangi ketegangan dan rasa sakit akibat stres. 32,9% mahasiswa tidak mengetahui terminasi sementara dilakukan untuk berhenti berintegrasi dalam waktu yang sebentar, serta 28,8% mahasiswa tidak memfokuskan pembicaraan bertujuan untuk membatasi bahan pembicaraan, sehingga percakapan tidak dimengerti.

Teknik komunikasi yang sebaiknya dilakukan oleh perawat gigi dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sebagaimana dijelaskan oleh Wilson dan Kneist (1992) serta Stuart dan Sundeen (1998) bahwa dalam menanggapi pesan yang disampaikan pasien, perawat dapat menggunakan berbagai teknik komunikasi terapeutik salah satunya yaitu dengan mengulang ucapan pasien dengan menggunakan kata-kata sendiri. Melalui pengulangan kembali kata-kata pasien, perawat memberikan umpan balik bahwa ia mengerti pesan pasien dan berharap komunikasi dilanjutkan.

Hasil uji statistik didapatkan *p.value* = 0,000, yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan mahasiswa keperawatan gigi dengan penerapan

komunikasi terapeutik di klinik jurusan keperawatan gigi poltekkes tanjungkarang. Keadaan ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang sudah berpengetahuan baik dapat menjamin bisa menerapkan komunikasi dengan baik pula, karena terbukti masih ditemukan sebagian besar dari yang berpengetahuan baik juga menghasilkan komunikasi terapeutik yang kurang. Seharusnya dengan adanya pengetahuan yang didapat bisa memberikan kemampuan untuk menilai baik dan buruk suatu keadaan, serta dengan adanya pengetahuan bisa lebih memberikan perubahan yang positif, tetapi dalam penelitian ini tidak terbukti.

Hasil penelitian sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Santa Manurung pada tahun 2003 dimana hasil penelitian terdahulu menunjukkan Ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan penerapan komunikasi terapeutik. Pengetahuan yang diperoleh seseorang akan menimbulkan pengertian dan pemahaman terhadap pengetahuan tersebut. Dengan memahami sesuatu hal yang dipelajari, seseorang akan dapat mengadakan penilaian. Penilaian ini dapat positif atau negatif. Penilaian yang positif akan menimbulkan sikap positif, yang akhirnya akan berpengaruh pada perilaku positif terhadap sesuatu yang dipelajari tersebut. Pengetahuan merupakan pembentukan konsepsi perubahan, beragam pengalaman manusia, perubahan empirik manusia, perubahan kualitas persepsi, dan analisa pikiran atas objek pengetahuan. (Notoatmodjo S, 2003).

Sikap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mempunyai sikap tentang penerapan komunikasi terapeutik masih kurang sebanyak 37%. Sikap mahasiswa yang kurang mendukung dalam penerapan komunikasi terapeutik antara lain 24,7% mahasiswa mempunyai sikap kurang dalam memberikan penjelasan tentang tujuan perawatan gigi yang akan dicapai. 20,5% mahasiswa mempunyai sikap yang kurang saat

berkomunikasi dengan pasien menyilangkan kaki atau melipat tangan. 20,5% mahasiswa tidak merencanakan perawatan tindak lanjut bersama pasien. 17,8% mahasiswa tidak menanyakan bagaimana perasaan pasien, ketika akan pulang setelah perawatan gigi dilakukan. Serta 13,7% mahasiswa tidak menyesuaikan kegiatan keperawatan dengan yang telah direncanakan.

Sesuai dengan teori Green bahwa sikap termasuk faktor yang mempermudah (*predisposing faktor*) terjadinya perubahan perilaku dan sikap belum merupakan suatu tindakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Newcomb dalam Notoatmodjo, menyatakan bahwa sikap itu merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak. Terbentuknya penerapan komunikasi terapeutik yang baik, terlebih dahulu didasari sikap yang baik, dengan kata lain semakin baik sikap perawat gigi maka semakin baik juga praktik perawat gigi (Notoatmodjo S, 2007)

Hasil uji statistik didapatkan *p.value* = 0,000, yang artinya ada hubungan yang signifikan antara sikap mahasiswa keperawatan gigi dengan penerapan komunikasi terapeutik di klinik jurusan keperawatan gigi Poltekkes Tanjungkarang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herwin Hasan tahun 2002, yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara sikap, dengan persepsi komunikasi terapeutik perawat.

Dengan masih ditemukannya sikap yang kurang baik, maka reaksi yang diberikan atau diterima pasien bisa menjadikan suatu pandangan yang negatif. Hal ini sesuai dengan batasan dari sikap itu sendiri yaitu : sikap adalah pandangan atau kecenderungan mental. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan yang relatif menetap untuk bereaksi dengan cara baik atau buruk terhadap orang atau barang tertentu (Syah, Muhibbin, 2005). Sikap menurut Azwar adalah suatu kecenderungan untuk merespon terhadap suatu obyek atau sekumpulan obyek dalam bentuk perasaan memihak (*favorable*) maupun tidak memihak (*unfavorable*)

melalui suatu proses interaksi komponen-komponen sikap yaitu kognitif (pengetahuan), afektif (perasaan) dan konatif (kecenderungan bertindak) (Azwar s, 1997)

Sikap merupakan penentu penting dalam tingkah laku. Sikap yang ada pada seseorang akan memberikan gambaran corak tingkah laku seseorang, dengan mengetahui sikap seseorang orang akan dapat menduga bagaimana respon atau tindakan yang akan diambil oleh orang tersebut terhadap suatu masalah atau keadaan yang dihadapinya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa mempunyai pengetahuan yang baik tentang komunikasi terapeutik (65,8%), sisanya 34,2% berpengetahuan kurang. Pengetahuan yang masih kurang tersebut antara lain mahasiswa dalam bertanya kepada pasien menggunakan kata-kata yang tidak sesuai dengan konteks sosial budaya pasien. Mahasiswa tidak mengetahui bahwa empati merupakan kemampuan masuk ke dalam kehidupan pasien. Mahasiswa tidak mengetahui kalau dalam komunikasi terapeutik perlu mengulang kata-kata pasien dengan menggunakan kata-kata sendiri, tentang tahap pra interaksi adalah tahap sebelum bertemu dengan pasien, serta terminasi merupakan tahap berakhirnya interaksi.

Sebagian besar mahasiswa mempunyai sikap baik (63%) dan sisanya kurang baik (37%). Sikap yang kurang baik antara lain mahasiswa kurang dalam memberikan penjelasan tentang tujuan perawatan gigi yang akan dicapai. Sikap yang kurang saat berkomunikasi dengan pasien. Mahasiswa tidak merencanakan perawatan tindak lanjut dan mahasiswa tidak menanyakan bagaimana perasaan pasien, ketika akan pulang setelah perawatan gigi dilakukan.

Hasil analisis hubungan menunjukkan ada hubungan yang antara pengetahuan mahasiswa keperawatan gigi dengan

penerapan komunikasi terapeutik di poliklinik jurusan, dengan nilai $p.value = 0,000$ dan ada hubungan yang antara sikap mahasiswa keperawatan gigi dengan penerapan komunikasi terapeutik di poliklinik jurusan tanjungkarang, dengan nilai $p value = 0,000$.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A. 2007. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia
- Depkes RI. 2007. *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar Tahun 2007*. Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan...
- Herijulianti, E, Indriani,T.S, Artini,S.,2002. *Pendidikan Kesehatan Gigi*. EGC. Jakarta
- Machfoedz M. 2009. *Komunikasi Keperawatan (komunikasi terapeutik)*. Yogyakarta: Ganbika
- Manurung, S.2003. *Hubungan karakteristik Individu Perawat dan Organisasi dengan Penerapan Komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap Perjan RS Persahabatan Jakarta*, (Tesis) Program Magister Ilmu Keperawatan FIK-UI
- Notoatmodjo S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan* Jakarta:Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Situmorang N. 2006. Survei Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi Puskesmas Teladan Medan Kota. *Dentika Dental Journal :11 (2) PP 99 – 105*
- Syah, Muhibbin.2005. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung : Rosdakarya Offset.