



RESEARCH ARTICLE

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal I Badung

Yudha Rahina¹, I Nyoman Panji Triadnya Palgunadi², Ni Nyoman Pratiwi Permata Putri³

¹Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat dan Pencegahan, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Mahasaraswati Denpasar

²Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat dan Pencegahan, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Mahasaraswati Denpasar

³ Program Profesi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email Korespondensi: Ni Nyoman Pratiwi Permata Putri

Email: pratiwipermataputri6@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien merupakan bentuk komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang terjadi secara tatap muka dan secara langsung. Kompetensi komunikasi dokter sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi interpersonal dokter-pasien akan dikatakan efektif apabila di dalamnya terdapat unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan pada pesannya dan pesan yang diterima dapat dimengerti oleh penerima pesan. Terciptanya komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang dilakukannya.

Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian riset evaluasi. Subjek penelitian merupakan 55 pasien poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.

Hasil: Hasil analisis regresi linear berganda dilakukan untuk melihat adanya pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi terhadap tingkat kepuasan pasien dilihat dari hasil uji F-Simultan diperoleh nilai $p < 0,05$, yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kelima variabel komunikasi interpersonal dokter gigi (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan) terhadap tingkat kepuasan pasien.

Simpulan: bahwa dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dokter gigi dalam melakukan pelayanan kesehatan gigi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasiendi poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, pelayanan kesehatangigi, tingkat kepuasan



pasien

ABSTRACT

Introduction: *Communication that occurs between doctors and patients is a form of interpersonal communication, namely communication that occurs face-to-face and directly. Physician communication competence is very influential on success in solving patient health problems. Doctor-patient interpersonal communication will be said to be effective if there are elements of openness, empathy, a supportive attitude, a positive attitude, and equality in the message and the message received can be understood by the recipient of the message. The creation of good communication between dentists and patients is one of the factors that causes patients to feel satisfied with the health services they provide.*

Method: *The method used in this research is evaluation research. The research subjects were 55 patients at the dental clinic at the Abiansemal I Badung Health Center.*

Results: *Double linear regression analysis results is done to see the influence of dentist interpersonal communication on the level of patient satisfaction seen from the results of the Simultaneous F-test obtained $p < 0.05$, which indicates there is a significant influence between the five variables of dentist interpersonal communication (openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, equality) on the level of patient satisfaction.*

Conclusion: *that from interpersonal communication carried out by dentists in providing dental health services it affects the level of patient satisfaction at the dental polyclinic at the Abiansemal I Badung Health Center.*

Keywords: *Dental health service, interpersonal communication, level of patient satisfaction*

PENDAHULUAN

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 yang terjadi antara dokter dan pasien merupakan bentuk komunikasi



interpersonal atau komunikasi antar pribadi, yaitu komunikasi yang terjadi secara tatap muka dan secara langsung. 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 kesehatan¹.

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. 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 kesehatan².

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 pelayanan³.

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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas Abiansemal I Badung.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian riset evaluasi dimana dalam penelitian ini diambil 55 orang sebagai sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di poli gigi puskesmas Abiansemal I Badung sesuai dengan konteks penelitian. Adapun kriteria inklusinya yaitu pasien dalam keadaan sadar dan bersedia menjadi responden penelitian, pasien berusia di antara 14 – 60 tahun, pasien memahami bahasa Indonesia, pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan kriteria eksklusi diantaranya pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian, pasien berusia di bawah 14 tahun atau di atas 60 tahun, dan pasien mengalami gangguan mental.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner mengenai pengaruh komunikasi dokter gigi-pasien terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung. Terdapat dua macam kuesioner penelitian yang akan digunakan dalam penelitian yaitu kuesioner komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien dan kuesioner kepuasan pasien. Penelitian ini berlokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Abiansemal I Badung. Penelitian dilakukan pada 6 Juli 2022 sampai dengan 17 Juli 2022. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yang sebelumnya sudah dimintai persetujuan dengan menandatangani lembar persetujuan, kemudian peneliti mengumpulkan kuesioner dan melakukan analisis data. Uji analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode statistik parametrik dengan uji asumsi klasik dan uji

analisis regresi.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik jawaban responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien

Kategori	Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	25,98 – 32,03	16	29 %
Puas	19,97 – 25,97	33	60 %
Tidak Puas	13,96 – 19,96	6	11 %
Sangat Tidak Puas	7,95 – 13,95	0	0 %
Total		55	100 %

Tabel 2 Hasil uji regresi linear berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig.
Keterbukaan	.494	.365	2.765	.008
Empati	.232	.188	1.784	.081
Sikap Mendukung	.321	.222	2.484	.016
Sikap Positif	.777	.377	3.206	.002
Kesetaraan	-.200	-.155	-1358	.181

Nilai (b/koeffisien regresi) dari variabel keterbukaan (X_1), variabel empati (X_2), variabel sikap mendukung (X_3), variabel sikap positif (X_4) bernilai positif artinya jika nilai dari variabel keterbukaan, empati, sikap mendukung dan sikap positif mengalami kenaikan dan variabel bebas yang lain bernilai tetap, maka akan meningkatkan nilai dari variabel kepuasan (Y) sedangkan variabel kesetaraan (X_5) bernilai negatif artinya jika nilai dari variabel kesetaraan mengalami kenaikan dan variabel bebas yang lain bernilai tetap, maka akan menurunkan nilai dari variabel kepuasan (Y).

Tabel 3 Tabel koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
-------	---	----------	-------------------



1	.909 ^a	.826	.808
---	-------------------	------	------

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, nilai *Adjusted R Square* dari model regresi sebesar 0,808. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang besar antara kelima variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Sebagian kecil dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Tabel 4 Hasil uji F-simultan

Model	Sum of Squares	df	Sig.
Regression	532.767	5	.000 ^a
Residual	112.614	49	
Total	645.382	54	

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, diperoleh hasil nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$, mengacu pada dasar pengambilan keputusan maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel keterbukaan, variabel empati, variabel sikap mendukung, variabel sikap positif dan variabel kesetaraan terhadap variabel kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung, mayoritas responden memiliki penilaian baik terhadap komunikasi interpersonal dokter gigi di Puskesmas Abiansemal I Badung. Hanya sedikit responden yang memberikan penilaian buruk (tidak puas) mengenai aspek komunikasi interpersonal yaitu sebanyak 6 orang (11%). Terdapat responden yang memiliki persepsi sangat baik (sangat puas) yaitu sebanyak 16 orang (29%) dan yang memiliki persepsi baik (puas) sebanyak 33 orang (60%) mengenai aspek komunikasi interpersonal tersebut. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku komunikasi interpersonal dokterpasien terhadap kepuasan pasien.

Untuk meningkatkan efektivitas keterbukaan dalam komunikasi, terdapat dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu pada sikap dokter yang menyapa pasien di awal sesi konsultasi dan memberikan pasien kesempatan untuk bertanya. Menyapa bisa digunakan sebagai pengungkapan diri komunikator kepada komunikan. Memberikan sapaan



merupakan salah satu langkah dalam komunikasi dokter dan pasien untuk menciptakan hubungan baik di antara mereka. Selain pengungkapan diri, sikap terbuka juga bisa ditunjukkan dari reaksi spontan kepada orang yang diajak bicara. Reaksi spontan pada komunikasi dokter-pasien bisa dilihat dari dokter yang memberi kesempatan pasien untuk mengemukakan pendapat maupun bertanya⁴.

Terdapat beberapa faktor yang mendukung empati dari seorang dokter dalam berkomunikasi yaitu seorang dokter harus bisa memposisikan dirinya seperti apa yang dirasakan pasien sehingga dapat menyesuaikan komunikasinya. Selain itu empati dapat terwujud apabila seorang dokter bersedia memberikan perhatian kepada pasien sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dialami pasien tersebut berkaitan dengan kondisi kesehatannya dan kejiwaannya. Sikap empati yang baik dapat membantu dokter untuk lebih mengerti dan memahami apa yang dirasakan pasien serta dapat meningkatkan efektivitas dari komunikasi yang menghasilkan kesepahaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien⁵.

Sikap positif dalam berkomunikasi dapat diwujudkan dengan berpikir secara positif terhadap diri sendiri dan orang lain selama komunikasi berlangsung. Salah satu sikap positif yang harus diterapkan oleh seorang dokter dalam berkomunikasi adalah tidak memotong pembicaraan pasien saat konsultasi berlangsung selain itu menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien juga penting dilakukan. Perhatian dokter juga menjadi salah satu sikap positif yang bisa ditunjukkan seperti tidak bermain ponsel saat berkomunikasi, tidak mengangkat telepon ataupun melakukan kegiatan lain yang bisa mengganggu jalannya sesi konsultasi⁶.

Hasil penelitian di Puskesmas Abiansemal I Badung, menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi. Hanya sebagian kecil responden yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi. Hal ini dikarenakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kelima variabel komunikasi interpersonal dokter gigi dengan kepuasan pasien. Komunikasi interpersonal yang terjalin baik antara dokter dan pasien akan berdampak pada kesehatan yang lebih baik dan kepuasan pada pasien. Mewujudkan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien merupakan hal penting dalam perawatan medis.



Hubungan dokter dan pasien akan menjadi komunikatif dan berdampak positif bagi pasien, seperti kepuasan dalam pemahaman dan pelayanan, kepatuhan terhadap pengobatan dan kesembuhan pasien.

Komunikasi dokter gigi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi mutu pelayanan karena pasien di klinik datang dengan sengaja untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, mereka mungkin telah meluangkan waktu, menunda pekerjaan dan aktivitas lainnya untuk bisa mendapatkan pelayanan. Sambutan penerimaan oleh dokter gigi, sikap empati, keterbukaan, keseriusan, dan sikap menghargai dokter gigi dalam melayani akan sangat kuat dalam membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan. Komunikasi interpersonal yang baik akan membuat pasien merasa diapresiasi yang akhirnya membuat mereka senang dan puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima⁷.

Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien merupakan penentu utama dari kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan. Komunikasi yang dibangun dengan baik antara dokter dan pasien yang melibatkan unsur-unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam memberikan pelayanan medis. Hal ini akan menuju pada tujuan yang diharapkan oleh dokter dan pasien yaitu mendapatkan pelayanan, penanganan yang tepat dan kesembuhan pasien. Dengan tercapainya kesembuhan pasien maka akan terciptanya kepuasan pasien terhadap komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh dokter. Namun sebaliknya apabila komunikasi yang berlangsung antara dokter dan pasien tidak berlangsung dengan baik maka tidak akan mendapatkan penanganan yang tepat dan kesembuhan pasien tidak tercapai sehingga pasien akan merasa tidak puas terhadap komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh dokter⁸.

SIMPULAN

Mayoritas responden memiliki penilaian baik terhadap komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal I Badung. Tingkat kepuasan pasien mengenai aspek komunikasi interpersonal menunjukkan responden puas terhadap komunikasi interpersonal dokter gigi. Dalam penelitian ini komunikasi interpersonal



dokter gigi-pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chairunnisa C, Puspita M. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2017;13(1): 9-27.
2. Novianti A. Komunikasi Dokter dan Pasien sebagai Faktor Pendukung Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. In *Proceeding Seminar Nasional Keperawatan*. 2017;3(1): 143-149.
3. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(1): 9-15.
4. Wardhani AI, Soedarsono DK, Esfandari DA. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Kegiatan Komunikasi Dokter Pasien Di Konsultasi Gratis Rs Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *eProceedings of Management*. 2016;3(2).
5. Yudia RCP. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sjahranie Samarinda 2019. Disertasi Universitas Hasanuddin. 2019.
6. Candrasari S. Komunikasi Interpersonal Melalui Penggunaan Media Sosial antara Dokter dan Pasien di Klinik Medika Lestari Jakarta. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*. 2019;6(1).
7. Agvanesia R, Agus Z, Rahmi E. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Muda dengan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Kepuasan Pasien di Klinik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas. *Andalas Dental Journal*. 2014;2(2): 70-76.
8. Liow D, Himpong M, Waleleng G. Peran Komunikasi Antara Dokter dan Pasien dalam Pelayanan Medis di Klinik Reci Desa Sinsir Kecamatan Modinding. *Acta Diurna Komunikasi*. 2020;2(1): 1-14.