

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember (*The Influence of Interpersonal Communication of Dentist-Patient Satisfaction Rate in the Dental Poly of Health Center in Jember*)

Galdhisia Devita Caresya¹, Zahara Meilawaty², Hestieyonini Hadnyanawati³
^{1,2,3} Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember
e-mail korespondensi: caresya93@gmail.com

Abstract

Interpersonal communication dentist patient is cooperative relation between dentist and patient face-to-face, either verbally or non verbally. Success of interpersonal communication of dentist-patient results in convenience and satisfaction for patients or dentists. The purpose of this study was to see whether there was an influence of interpersonal communication dentist to patient satisfaction in the dental poly of health center in Jember. This research was an observational analytic with cross sectional approach. Its used purposive sampling technique. The study was conducted in 11 health center in Jember, total subject were 398 respondents. Measuring instrument of study was a questionnaire. Results of the chi square test for the influence of interpersonal communication of dentist-patient satisfaction rate in the dental poly of health center in Jember was $p = 0.000$ [$p < \alpha (0.05)$]. This showed there were influence of interpersonal communication toward patient satisfaction in dental poly in Jember.

Keywords: Dentist, Interpersonal Communication, Patient, Satisfaction

Abstrak

Komunikasi interpersonal dokter gigi pasien yaitu terjalinnya hubungan kerjasama antara dokter gigi dan pasien secara tatap muka, baik secara verbal ataupun non verbal. Keberhasilan komunikasi interpersonal dokter gigi pasien mengakibatkan kenyamanan dan kepuasan bagi pasien ataupun dokter gigi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas di Jember. Jenis penelitian ini adalah *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penelitian dilaksanakan di 11 Puskesmas di Kabupaten Jember, dengan jumlah Subjek 398 responden, Alat ukur penelitian adalah Kuisisioner. Hasil uji *chi square* untuk komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien di poli gigi puskesmas jember adalah $p=0,000$ [$p < \alpha (0,05)$]. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas di Jember.

Kata kunci: Dokter Gigi, Kepuasan, Komunikasi Interpersonal, Pasien

Pendahuluan

Data Dirjen Pelayanan Medik menunjukkan tingginya prevalensi penyakit gigi dan mulut. Hal ini dibuktikan dengan masuknya penyakit gigi dan mulut dalam ranking 10 besar penyakit terbanyak di Indonesia. SKRT tahun 2004, menyatakan bahwa 90,05 % penduduk Indonesia memiliki masalah pada gigi dan mulut [1].

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 [2].

Komunikasi dokter gigi-pasien merupakan kompetensi yang harus dikuasai dan dimiliki oleh dokter gigi karena kompetensi komunikasi mempunyai peranan terhadap keberhasilan penyelesaian masalah kesehatan pasien. Kompetensi komunikasi di dalam dunia kedokteran dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran/kedokteran gigi. Data dari Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI), dari tahun 1998-2006 terdapat 9 kasus pengaduan terhadap profesi dokter. Menurut MKDKI yang paling sering menjadi pokok kasus sengketa ialah lemahnya komunikasi antara dokter dan pasien. Dokter di Indonesia sebagian besar hanya bertanya seperlunya kepada pasien dikarenakan mereka merasa tidak mempunyai cukup waktu untuk melakukan pembicaraan dengan pasien. Pasien merasa berada di posisi yang lebih rendah dibandingkan dokter (*superior-inferior*), sehingga takut untuk bertanya dan bercerita atau hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter saja [3].

Dokter gigi diharuskan menguasai ketrampilan dalam berkomunikasi karena perawatan gigi dan mulut dalam pandangan masyarakat masih dianggap perawatan yang menakutkan. Penguasaan ketrampilan berkomunikasi diharapkan dapat mengubah pandangan masyarakat tersebut. Pasien nantinya juga diharapkan lebih meningkat loyalitasnya serta lebih mematuhi aturan perawatan yang akan membantu keberhasilan terapi. Persepsi masyarakat terhadap perawatan gigi menjadi positif, masyarakat lebih dekat dengan dokter gigi dan akan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut pasien [4].

Penelitian mengenai komunikasi tenaga medis terhadap kepuasan pasien sebelumnya pernah dilakukan di Kabupaten Jember. Hasil penelitian itu menyebutkan 27,40 % pasien jamkesmas di Instalasi Rawat Inap RSUD Kalisat Jember yang menjadi responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter, karena merasa penjelasan dokter yang sangat minim tidak sesuai dengan harapan dari pasien sendiri [5].

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 30 pasien poli gigi di tiga puskesmas di Jember yaitu Puskesmas Rambipuji, Puskesmas Kaliwates, Puskesmas Ajung didapatkan 65% responden menyatakan

tidak puas terhadap pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi.

Latar belakang peneliti ini menarik peneliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas di Jember.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *observational analitic* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2013 dan Januari 2014. Peneliti mengambil tempat penelitian di 11 puskesmas untuk mewakili dari 47 puskesmas yang ada di Kabupaten Jember. Responden penelitian adalah pasien poli gigi berusia antara 17-60 tahun yang telah bersedia mengisi *informed consent*. Variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien dan kepuasan pasien Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuisioner yang terdiri atas 17 pertanyaan. 8 pertanyaan berisi tentang komunikasi interpersonal. 9 pertanyaan berisi tentang kepuasan pasien. Cara pengambilan sampel secara *purposive sampling* dan jumlah responden dalam penelitian ini adalah 398 responden.

Hasil

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebesar 152 (38%), dan perempuan sebesar 246 (62%). Frekuensi responden berdasarkan usia adalah usia 17-25 tahun sebesar 54 (13,6%), usia 26-35 sebesar 87 (21,8 %), usia 36-45 tahun sebesar 76 (19,1%), usia 46-55 sebesar 121 (30,4%), dan usia 56-60 tahun sebesar 60 (15,1%).

Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan responden adalah persentase tingkat pendidikan tertinggi yaitu, pada jenjang tamat SLTA sebesar 136 (34%), sedangkan persentase terendah adalah jenjang pendidikan tidak sekolah atau tidak tamat SD sebesar 24 (6%).

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan, jenis pekerjaan tertinggi adalah ibu rumah tangga sebesar 121 (30,4%), sedangkan persentase jenis pekerjaan terendah tidak bekerja yaitu sebesar 7 (1,8%).

Tabel 1. penilaian pasien terhadap komunikasi interpersonal dokter gigi.

Pertanyaan No	Ya (Sikap baik)		Tidak (Sikap tidak baik)	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	98	24,6	300	75,4
2	124	31,2	274	68,8
3	100	25,1	298	74,9
4	144	36,2	254	63,8
5	133	33,4	265	66,6
6	115	28,9	283	71,1
7	148	37,2	250	62,8
8	386	97	12	3

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 398 responden untuk pertanyaan nomor 1 mengenai sikap simpati terhadap pasien, responden yang mengatakan dokter sudah simpati kepada pasien sebanyak 98 (24,6%), dan sebanyak 300 (75,4%) responden menjawab dokter gigi tidak menunjukkan sikap simpati kepada mereka. Pertanyaan nomor 2 mengenai sikap kasar dokter gigi, responden yang mengatakan dokter gigi tidak menunjukkan sikap kasar sebanyak 124 (31,2%), dan sebanyak 274 (68,8%) masih menunjukkan sikap kasar. Pertanyaan nomor 3 mengenai dokter gigi mendengarkan dengan seksama keluhan yang diutarakan oleh pasien, responden yang mengatakan dokter gigi mendengarkan keluhan dengan seksama sebanyak 100 (25,1%) responden dan sebanyak 298 (74,9%) responden mengatakan dokter gigi tidak mendengarkan dengan seksama keluhan pasien. Pertanyaan no 4 mengenai sikap ramah dokter gigi sebanyak 144 (36,2%) responden menjawab dokter gigi sudah menunjukkan sikap ramah dan sebanyak 254 (63,8%) responden menjawab dokter gigi tidak menunjukkan sikap ramah. Pertanyaan no 5 mengenai sikap sabar yang ditunjukkan dokter gigi sebanyak 133 (33,4 %) responden menjawab dokter gigi sudah menunjukkan sikap sabar dan sebanyak 265 (66,6%) responden menjawab dokter gigi belum menunjukkan sikap sabar. Pertanyaan no 6 mengenai sikap perhatian dokter gigi yang seolah-olah merasakan keluhan dari pasien sebanyak 115 (28,9%) responden menjawab dokter gigi seolah-olah merasakan apa yang diutarakan pasien dan sebanyak 283 (71,1%) responden menjawab dokter gigi tidak menunjukkan sikap seolah-olah merasakan apa yang diutarakan oleh pasien. Pertanyaan no 7 mengenai perhatian dokter gigi ditinjau dari cara komunikasinya sebanyak 148 (37,2%) reponden menjawab sudah merasa diperhatikan oleh dokter gigi dan sebanyak 250 (62,8%) responden menjawab belum merasa diperhatikan oleh dokter gigi. Pertanyaan no 8 mengenai kepercayaan pasien terhadap perawatan yang diberikan dokter gigi, sebanyak 386 (97%) responden mengatakan percaya

terhadap perawatan yang diberikan oleh dokter gigi dan sebanyak 12 (3%) mengatakan tidak percaya terhadap perawatan yang diberikan oleh dokter gigi

Tabel 2. Kepuasan pasien terhadap komunikasi interpersonal dokter gigi di poli gigi puskesmas di Jember

No.	Indikator Kepuasan							
	Sangat Memuaskan		Memuaskan		Tidak Memuaskan		Sangat Tidak Memuaskan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
9.	34	8,5	92	23,1	229	57,5	43	10,8
10.	27	6,8	95	23,9	236	59,3	40	10,1
11.	26	6,5	106	26,6	229	57,5	37	9,3
12.	35	8,8	101	25,4	220	55,3	41	10,3
13.	20	5	90	22,6	162	40,7	27	6,8
14.	85	21,4	224	56,3	52	13,1	37	9,3
15.	26	6,5	95	23,9	236	59,3	41	10,3
16.	41	10,3	121	30,4	200	50,3	35	8,8
17.	35	8,8	101	25,4	216	54,3	46	11,6
Rata-rata		9,2		28,6		49,7		9,7

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 398 responden untuk pertanyaan nomor 9 mengenai kepuasan pasien dari kejelasan bahasa yang digunakan dokter gigi, sebanyak 34 (8,5%) responden menjawab sangat puas dan jawaban tertinggi sebanyak 229 (57,5%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan nomor 10 mengenai kepuasan pasien terhadap tanggapan dokter gigi tentang keluhan yang dirasakan pasien sebanyak 27 (6,8%) responden menjawab sangat puas dan jawaban tertinggi sebanyak 236 (59,3%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan no 11 mengenai kepuasan pasien terhadap penjelasan dokter gigi mengenai tindakan yang akan dilakukan kepada pasien sebanyak 26 (6,5%) responden menjawab sangat puas dan jawaban tertinggi sebanyak 229 (57,5%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan no 12 mengenai kepuasan pasien mengenai penjelasan dokter gigi tentang penyakit yang dialami pasien sebanyak 35 (8,8%) responden menjawab sangat puas dan sebanyak 220 (55,3%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan no 13 mengenai kepuasan pasien mengenai jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada dokter gigi sebanyak 20 (5%) responden menjawab tidak puas dan sebanyak 162 (40,7%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan no 14 mengenai kepuasan pasien terhadap penampilan dokter gigi sebanyak 37 (9,3%) responden menyatakan sangat tidak puas dan sebanyak 224 (56,3%) responden menjawab puas. Pertanyaan no 15 mengenai kepuasan pasien terhadap desain ruangan perawatan sebanyak 26 (6,5%) menjawab

sangat puas dan jawaban tertinggi adalah sebanyak 236 (59,3%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan no 16 mengenai kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi dokter gigi sebanyak 35 (8,8%) responden menjawab sangat tidak puas dan jawaban tertinggi sebanyak 200 (50,3%) responden menjawab tidak puas. Pertanyaan no 17 mengenai kepuasan pasien terhadap kesempatan bertanya yang diberikan dokter gigi kepada pasien sebanyak 35 (8,8%) responden menjawab sangat puas dan jawaban tertinggi sebanyak 216 (54,3%) responden menjawab tidak puas.

Dari data yang didapatkan, selanjutnya diuji dengan uji *chi square*. Hasil uji *chi square* untuk komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien di poli gigi puskesmas Jember adalah $p=0,000$ [$p < \alpha$ (0,05)]. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas di Jember.

Pembahasan

Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa presentase kunjungan pasien perempuan ke poli gigi puskesmas di Jember lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Perempuan lebih peduli terhadap kesehatan gigi dan mulutnya dibandingkan laki-laki [6]. Jenis kelamin seseorang sangat berhubungan dengan angka kesakitan, angka kesakitan perempuan lebih tinggi dibandingkan angka kesakitan laki-laki [7].

Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berkunjung ke poli gigi puskesmas di Jember paling banyak pada rentang usia 46-65 tahun yaitu sebanyak 121 (30,4%) responden dan yang terendah pada rentang usia 17-25 tahun sebanyak 54 (13,6%) responden. Usia 46-65 tahun ini merupakan masa lansia awal [8]. Semakin tinggi usia seseorang disertai perubahan fisik yang dimilikinya, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula kebutuhannya terhadap pelayanan kesehatan [9].

Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa responden yang berkunjung ke poli gigi puskesmas di Jember paling banyak yaitu tingkat SMA yaitu 136 (34%) responden dan yang terendah pada responden yang tidak tamat SD atau tidak sekolah sebanyak 24(6%) responden. Semakin tinggi pendidikan semakin

tinggi pula permintaan terhadap pelayanan [10]. Tamatan perguruan tinggi lebih sedikit melakukan pengobatan di puskesmas dikarenakan jam pelayanan poli gigi di puskesmas ini sama dengan jam kerja instansi atau kantor. Lulusan perguruan tinggi juga cenderung bekerja sehingga memiliki penghasilan yang tetap. Faktor ekonomi ikut berperan dalam pemilihan tempat pengobatan, semakin tinggi penghasilan seseorang maka cenderung memilih tempat pengobatan yang lebih baik dari segi sarana maupun prasarana [11]

Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden yang mempunyai persentase jenis pekerjaan tertinggi adalah ibu rumah tangga sebanyak 121 (30,4 %) responden, sedangkan persentase jenis pekerjaan terendah pada tidak bekerja yaitu sebanyak 7 (1,8%) responden. Ibu rumah tangga tidak terikat oleh waktu jam kerja. Hal ini dikarenakan juga jam kerja puskesmas sama dengan jam kerja orang yang berprofesi lainnya sehingga orang yang bekerja belum bisa memanfaatkan sarana kesehatan di puskesmas [12]. Presentase jenis pekerjaan terendah yaitu tidak bekerja. Penggunaan pelayanan kesehatan yang ada tergantung kepada kemampuan konsumen untuk membayar. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa orang yang tidak bekerja paling sedikit mengunjungi puskesmas [11].

Jawaban mengenai komunikasi dokter gigi dari 8 pertanyaan dalam kuisioner, 7 pertanyaan responden lebih banyak menjawab bahwa komunikasi dokter gigi tidak baik hanya 1 pertanyaan yaitu pada no 8 mendapat respon jawaban baik mengenai kepercayaan pasien mengenai perawatan yang diberikan oleh dokter.

Pertanyaan nomor 1 mengenai sikap simpati terhadap pasien. Hasil wawancara didapatkan pasien menjawab dokter gigi tidak simpati dikarenakan dokter gigi bersikap acuh dan langsung melakukan tindakan medis dibandingkan menunjukkan sikap perhatian dan kasihan atas apa yang dialami oleh pasien.

Pertanyaan nomor 2 mengenai sikap kasar dokter gigi. Hasil wawancara didapatkan sikap kasar ditunjukkan apabila pasien bersikap tidak kooperatif, bersikap kritis atau rewel dalam perawatan, dan dalam tindakan terkesan terburu-buru dan kasar. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dari pasien adalah kelembutan dari petugas medis, pasien yang diperlakukan dengan lembut dan tidak kasar

lebih bersifat kooperatif terhadap perawatan [13].

Pertanyaan nomor 3 mengenai dokter gigi mendengarkan dengan seksama keluhan yang diutarakan oleh pasien. Hasil wawancara didapatkan dokter gigi cenderung acuh ketika pasien menyampaikan keluhan, mereka sibuk menyiapkan alat atau menulis dan tidak ikut duduk mendengarkan dengan seksama. Dokter tidak hanya perlu untuk menjelaskan segala hal mengenai pasien tapi juga penting untuk mendengarkan pasien sehingga terciptanya kepuasan pasien [14].

Pertanyaan nomor 4 mengenai sikap ramah dokter gigi. Hasil wawancara didapatkan dokter gigi tidak menunjukkan sikap ramah karena mereka cenderung acuh, diam, langsung melakukan tindakan, jarang menanyakan nama atau tersenyum kepada pasien. Kenyamanan dan keistimewaan dalam perawatan yang utama adalah keramahan dari petugas kesehatan [15].

Pertanyaan nomor 5 mengenai sikap sabar yang ditunjukkan dokter gigi. Hasil wawancara didapatkan sikap tidak sabar yang ditunjukkan dokter gigi misalnya ketika menghadapi pasien yang kurang kooperatif seharusnya dokter gigi tetap menunjukkan sikap sabar sehingga pasien menjadi kooperatif, menghadapi pasien yang kritis atau sering bertanya juga dokter gigi menjadi tidak sabar dan ingin segera menyudahi, sikap tidak sabar juga ditunjukkan ketika pasien yang mengantri sudah banyak dokter gigi menjadi terburu-buru sehingga cenderung menunjukkan sikap tidak sabar. Rasa percaya diri pasien akan tumbuh bila dia merasa didengar, dihormati dan diperlakukan dengan sabar [16].

Pertanyaan nomor 6 mengenai sikap perhatian dokter gigi yang seolah-olah merasakan keluhan dari pasien. Responden menjawab dokter gigi tidak menunjukkan sikap seolah-olah merasakan apa yang diutarakan oleh pasien. Hasil wawancara didapatkan ketika pasien menyampaikan keluhan dokter gigi jarang memperhatikan mereka dengan seksama, ketika pasien menyampaikan keluhan mereka tidak diam mendengarkan tetapi sibuk menyiapkan alat atau menulis sesuatu sehingga pasien merasa dokter gigi seolah-olah belum merasakan apa yang mereka rasakan. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Maka dari itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting

dalam mencapai kepuasan pelanggan [17] menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat tinggi apabila dokter mengerti dan menanggapi apa yang dirasakan pasien. Tingkat empati yang maksimal dapat menghasilkan keterbukaan pasien, bahkan dapat membantu dokter menembus ke jiwa pasien tersebut padahal pengobatan lain tidak ada yang dapat mencapainya, dengan kata lain empati adalah alat terapi yang paling kuat untuk pasien [18].

Pertanyaan nomor 7 mengenai perhatian dokter gigi ditinjau dari cara komunikasinya. Hasil wawancara didapatkan pasien merasa belum diperhatikan dari segi komunikasi karena dokter gigi cenderung jarang melakukan komunikasi lebih banyak ke tindakan dan terkesan terburu-buru dalam menangani pasien. Sebagian pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan dokter tersebut kurang namun karena merasa kurang diperhatikan dan tidak ada kesempatan dalam mengungkapkan apa yang dirasakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien [17].

Pertanyaan nomor 8 mengenai kepercayaan pasien terhadap perawatan yang diberikan dokter gigi. Dari hasil wawancara didapatkan kepercayaan tersebut dikarenakan puskesmas atau fasilitas kesehatan itu yang bisa dijangkau oleh mereka baik dari segi materi maupun lokasinya. Hal ini yang mengakibatkan mereka tetap percaya dan memilih perawatan meskipun tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor pemilihan sarana kesehatan yaitu biaya pengobatan, tingkat pendidikan, etnik, usia, dan jarak tempat tinggal pasien dari sarana pengobatan [14].

Jawaban mengenai kepuasan pasien dari 9 pertanyaan dalam kuisioner, 8 pertanyaan responden menjawab bahwa pasien tidak puas. 1 pertanyaan mengenai penampilan dokter gigi responden menjawab puas.

Pertanyaan nomor 9 mengenai kepuasan pasien dari kejelasan bahasa yang digunakan dokter gigi. Hasil wawancara didapatkan jawaban ketidakpuasan tersebut dikarenakan beberapa hal yaitu dokter gigi masih ada yang menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti oleh pasien, mayoritas penduduk di Kabupaten Jember ini menggunakan bahasa madura dan tidak bisa berbicara dengan bahasa Indonesia padahal dokter gigi di puskesmas belum tentu bisa berbahasa madura sehingga komunikasi tidak bisa berjalan, masih rendahnya tingkat pendidikan juga melatarbelakangi kemampuan pasien dalam penerimaan bahasa yang

digunakan oleh dokter gigi. Pasien sangat tanggap terhadap informasi-informasi dengan bahasa yang mudah untuk dipahami, dalam arti luas yaitu bahasa yang sesuai dengan tingkat intelegensi pasien [13].

Pertanyaan nomor 10 mengenai kepuasan pasien terhadap tanggapan dokter gigi tentang keluhan yang dirasakan pasien. Hasil wawancara didapatkan ketidakpuasan tersebut dikarenakan beberapa hal yaitu dokter gigi diam dan tidak menanggapi apa yang dikeluhkan pasien, apabila ditanggapi pun jawabannya terlalu singkat dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien. Pengamatan dan studi-studi menunjukkan bahwa kebanyakan dokter ternyata bukanlah pendengar yang baik. Mereka aktif mengarahkan jalannya komunikasi dengan memberikan berbagai pertanyaan yang mendukung tentang penyakit pasien namun jarang mendengarkan jawaban sepenuhnya dari pasien. Pasien jarang diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapat, ataupun jika hal itu dikemukakan maka seringkali dokter menganggapnya tidak penting untuk diperhatikan [18].

Pertanyaan nomor 11 mengenai kepuasan pasien terhadap penjelasan dokter gigi mengenai tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Hasil wawancara didapatkan ketidakpuasan tersebut dikarenakan dokter gigi sebagian besar terburu-buru sehingga langsung melakukan tindakan tanpa memberikan penjelasan tentang tindakan apa saja yang akan dilakukan, kadang dokter gigi sudah memberikan penjelasan tetapi penjelasan tersebut masih kurang misalnya akan melakukan tindakan pencabutan gigi, pasien diinstruksikan untuk kembali keesokan hari setelah meminum obat. Seharusnya dijelaskan terlebih dahulu kenapa harus minum obat dll sehingga pasien jelas terhadap instruksi yang diberikan. Persetujuan tindakan kedokteran telah diatur dalam UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran pada Pasal 45 ayat (1) sampai dengan ayat (6) dan dalam Permekes No. 290/Menkes/ Per/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran. Mengingat adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tindakan medis, seharusnya setiap tindakan yang akan dilakukan perlu adanya penjelasan baik lisan maupun tulisan [19].

Pertanyaan nomor 12 mengenai kepuasan pasien mengenai penjelasan dokter gigi tentang penyakit yang dialami pasien. Hasil

wawancara didapatkan ketidakpuasan tersebut sebagian besar dikarenakan dokter gigi jarang menjelaskan penyakit yang dialami tetapi langsung diberikan tindakan. Menurut Surat Edaran Dirjen Yanmed mengenai pedoman hak dan kewajiban pasien, dokter dan rumah sakit pasien berhak memperoleh informasi mengenai penyakit yang diderita [20]. Dokter sering tidak menyampaikan penyakit yang tidak sebenarnya karena khawatir pasien menjadi cemas dan takut padahal apa yang diketahui oleh dokter dan apa yang diharapkan pasien tentang penyakitnya merupakan informasi yang tepat untuk menunjang keberhasilan perawatan [16].

Pertanyaan nomor 13 mengenai kepuasan pasien mengenai jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada dokter gigi. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan pasien tidak mengerti dari jawabannya yang masih menggunakan istilah medis atau bahasanya kurang dimengerti oleh orang awam, dokter gigi hanya menjawab secara singkat sehingga kurang bisa dipahami. Dokter seharusnya juga terstruktur dalam memberikan informasi dan memperhatikan apa yang diinginkan pasien agar dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal [21].

Pertanyaan nomor 14 mengenai kepuasan pasien terhadap penampilan dokter gigi. Kepuasan tersebut dilatar belakangi oleh penampilan dokter gigi yang bersih dan rapi. Penampilan dokter gigi perlu diperhatikan karena dengan penampilan yang menarik, bersih dan rapi pasien lebih percaya daripada dokter gigi yang tidak memperhatikan keadaan dirinya [22].

Pertanyaan nomor 15 mengenai kepuasan pasien terhadap desain ruangan perawatan. Hasil wawancara didapatkan ketidakpuasan dikarenakan ruangan yang terlalu sempit, fasilitas didalam ruangan yang kurang, alat yang tidak berfungsi dengan baik, ruangan terkesan terlalu penuh karena alat-alat, anak kecil takut untuk masuk karena desain ruangan yang terlalu kaku. faktor kenyamanan seperti kebersihan, desain ruangan, kerapian ruangan dan peralatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien [23].

Pertanyaan nomor 16 mengenai kepuasan pasien terhadap kemampuan komunikasi dokter gigi. Hasil wawancara didapatkan ketidakpuasan dikarenakan karena dokter gigi lebih cenderung melakukan tindakan dan jarang untuk melakukan komunikasi, selain itu keterbatasan dalam hal bahasa, pasien takut untuk memulai komunikasi terlebih dahulu,

dokter gigi terkesan terburu-buru karena pasien yang menunggu masih banyak sehingga komunikasi yang terjadi hanya singkat. Keberhasilan komunikasi antara dokter dan pasien akan melahirkan kenyamanan dan kepuasan kedua belah pihak [16].

Pertanyaan nomor 17 mengenai kepuasan pasien terhadap kesempatan bertanya yang diberikan dokter gigi kepada pasien. Hasil wawancara ketidakpuasan tersebut dikarenakan dokter gigi jarang memberikan kesempatan untuk bertanya dan pasien apabila tidak diberikan rangsangan untuk bertanya mereka diam karena merasa takut atau canggung. Dokter merasa tidak memiliki cukup waktu untuk melakukan pembicaraan dengan pasien, dan dari sisi pasien merasa di posisi yang lebih rendah sehingga takut untuk bertanya atau hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter saja [1].

Sikap merupakan salah satu variabel dari komunikasi interpersonal yang dapat mempengaruhi dari kepuasan pasien. Selama ini kita melihat komunikasi hanya sebatas verbal padahal sikap ini memberikan pengaruh yang besar dalam kepuasan pasien. Ditinjau dari variabel sikap seorang dokter gigi harus mampu menunjukkan sikap simpati, empati, tidak kasar, menjadi pendengar yang baik, ramah, sabar, dan perhatian kepada pasien. Apabila dokter gigi menunjukkan sikap baik maka pasien akan merasakan puas dan sikap ini nantinya akan mempengaruhi pasien apakah dia akan melanjutkan perawatan atau memutuskan tidak akan melanjutkan perawatan.

Kerjasama secara efektif antara dokter gigi dan pasien merupakan salah satu variabel komunikasi interpersonal yang dapat mempengaruhi dari kepuasan pasien. Ditinjau dari kerjasama secara efektif seorang dokter gigi harus mampu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, tanggap terhadap keluhan yang dirasakan pasien, menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, menjelaskan secara jujur penyakit yang dialami pasien kepada pasien atau keluarga terdekat, menanggapi dengan baik pertanyaan dari pasien, berpenampilan rapi dan menarik, desain ruangan yang nyaman, dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Diharapkan apabila dokter gigi dapat bekerjasama secara efektif kepada pasien nantinya pasien akan percaya terhadap dokter gigi dan perawatan yang diberikan juga akan maksimal.

Simpulan dan Saran

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien terhadap kepuasan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Jember. Saran perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien terhadap tingkat kepuasan di poli gigi puskesmas jember dengan menambahkan kuisioner tipe terbuka agar dapat menggali data lebih dalam dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dokter gigi agar kepuasan pasien dapat tercapai

Daftar Pustaka

- [1] Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Gigi dan Mulut di Indonesia. Jakarta: Direktorat Pelayanan Medik;1999
- [2] Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1. Surabaya : Air Langga University Press; 1999.
- [3] Ali M. et al. Komunikasi Efektif Dokter – pasien. Jakarta : Konsil Kedokteran Indonesia; 2006.
- [4] Gustiana D. Membangun Citra Positif Praktek Dokter Gigi Melalui Komunikasi Manajemen dan Komunikasi Interpersonal. Stomatognatic, 2006. 2: 49-51.
- [5] Qotimah AK. Hubungan antara Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Tenaga Dokter dan Perawat dengan Loyalitas Pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Inap RSUD Kalisat Jember. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember; 2008.
- [6] Pan S, Awad M, Thomason JM, Dufresne E, Kobayashi T, Kimoto S, et all. Sex differences in denture satisfaction. J. Dentistry, 2008;36:302.
- [7] Notoatmodjo. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
- [8] Departemen Kesehatan RI. Data Penduduk Sasaran Program Pembangunan Kesehatan 2007-2011. Departemen Kesehatan RI; 2009.
- [9] Simamora B. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2003.

- [10] Nurjanah, Mukti. Pedoman dan Penanganan pada Gangguan Jiwa. Yogyakarta :Mocomedia; 2004.
- [11] Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta; 1997.
- [12] Nurhanah T. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Cimandala Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor Tahun 2004. Skripsi. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2004.
- [13] Wijono D. Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik. Surabaya: Duta Prima Airlangga; 2008.
- [14] Roter DL, Hall JA. Doctors Talking with Patients/Patients Talking with Doctors: Improving Communication in Medical Visits. Praeger: Greenwood Press; 2006.
- [15] Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Strategi, dan Aplikasi. Vol. 1. Cetakan kedua. Surabaya: Airlangga University Press; 2000.
- [16] Soetjiningsih. Modul Komunikasi Pasien-Dokter Suatu Pendekatan Holistik. Jakarta: EGC; 2008.
- [17] Ellis RB. Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan Teori dan Praktik. Jakarta: EGC; 2000.
- [18] Feldman MD, Christensen JF. Behavioral Medicine in Primary Care. New York: McGraw-Hill Professional; 2003.
- [19] Sarwono SW. Psikologi Remaja edisi revisi 8. Jakarta : Raja Grafindo; 2004.
- [20] Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 290/ MENKES/ PER/III/2008.
- [21] Soeparto P dkk. Etik dan Hukum di bidang kesehatan. Surabaya : Airlangga University Press; 2006.
- [22] Kurtz S, Silverman J, Draper J. Skills for Communicating with Patients (second ed). United Kingdom: Radcliffe Medical Press; 2004.
- [23] Santosa. Komunikasi Interpersonal Antara Dokter Gigi dan Pasien di Ruang Praktek. Majalah Kedokteran Gigi UNAIR; 1998.