

ABSTRACT

Backgrounds: Therapeutic communication is the primary key for dentist to avoid miscommunication with patient. Miscommunication dominates about 80% of 127 cases of complaints to the doctors. Good therapeutic communication has benefits such as increasing patient satisfaction, building motivation and patient obedience to be healthy, and also improving oral health better. The amount of registered National Social and Healthcare Security (BPJS) patient is overload in Gading Yogyakarta. It can affect the workload and communication between dentist and patients.

Aims: The aim of the study is to determine the description of patient satisfaction with therapeutic communication of dentists at Clinic of Gading Yogyakarta.

Method: This is an observational descriptive research with cross sectional design. The subjects of this study were 110 respondents who performed dental treatment at Clinic of Gading Yogyakarta. This research using questioners of therapeutic communication satisfaction and service satisfaction. Validity test using Product Moment-Pearson correlation. Reliability test using Cronbach Alpha Coefficient formula.

Result: According to Kalamazoo Consensus Statement, the average value of patient satisfaction about therapeutic communication in Clinic of Gading Yogyakarta is 4,2 which is classified as satisfy category.

Conclusion: Patients mostly are satisfied about the services and agree that dentist already done the therapeutic communication at Clinic of Gading Yogyakarta.

Key words: Therapeutic Communication, Satisfaction, Dentist.

Intisari

Latar belakang: Komunikasi terapeutik merupakan kunci utama bagi dokter gigi agar terhindar dari miskomunikasi dengan pasien. Miskomunikasi mendominasi sekitar 80% dari 127 pengaduan kasus pelanggaran disiplin yang dilakukan dokter. Komunikasi terapeutik yang baik memiliki manfaat seperti menaikkan kepuasan pasien, membangun motivasi dan kepatuhan pasien untuk bersikap sehat, serta memperbaiki kesehatan mulut yang lebih baik. Jumlah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di klinik Gading Yogyakarta yang melebihi batas maksimal bisa mempengaruhi beban kerja dan komunikasi antara dokter gigi dan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik di klinik Gading Yogyakarta.

Metode penelitian: Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain *cross sectional*. Subyek penelitian adalah 110 responden yang melakukan perawatan gigi di Klinik Gading Yogyakarta. Instrument penelitian menggunakan kuesioner kepuasan komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan pelayanan. Uji validitas menggunakan kolerasi *Product Moment-Pearson*. Uji realibilitas menggunakan rumus *Koefisien Alpha Cronbach*.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta menurut elemen *Kalamazoo Consensus Statement* menunjukkan kategori puas dengan nilai 4,2.

Kesimpulan: Pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan yang diberikan dan setuju bahwa dokter gigi di klinik Gading Yogyakarta sudah melakukan komunikasi terapeutik.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, Kepuasan, Dokter gigi