

## ABSTRAK

**Background:** *Therapeutic communication is a structured communication that can solving patients problems in dental health and also build a good relationship between doctors and patient. A good relationship between them can facilitate the doctor's direction care and can make patient satisfaction. Based on previous research, there is difference of satisfaction between BPJS patient and non-BPJS patient. This research was conducted at Mantrijeron Public Health Center of Yogyakarta. Mantrijeron Public Health Center of Yogyakarta is the only health center that has received a plenary assessment.*

**Aim:** *To provide an overview of satisfaction between BPJS and non-BPJS patients with therapeutic communication of dentists at Mantrijeron Public health center of Yogyakarta.*

**Method :** *This is a descriptive observational research with cross sectional design using questionnaire about satisfaction. The data of this research analysis by descriptive analysis in the form of frequency distribution. The sample size was 220 respondents, divided into two groupss, 110 BPJS patients and 110 non-BPJS patients who have recieved dental treatment at Mantrijeron Public Health Center of Yogyakarta.*

**Result and conclusion:** *The results showed that patients BPJS and non BPJS patients expressed satisfaction to therapeutic communication dentist at Mantrijeron Health Center Yogyakarta. Satisfaction of BPJS patient and patient of Non BPJS to dentist communication have average value of satisfaction equal to 4,1 in patient BPJS and equal to 3,99 in patient of non BPJS so that included in satisfied category.*

**Key words:** *Therapeutic Communication, Satisfaction, Dentist, BPJS patient, Non-BPJS patient.*

## INTISARI

**Latar Belakang** : Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi terencana yang dapat membantu menentukan keberhasilan penyelesaian masalah kesehatan gigi pasien serta dapat menentukan hubungan baik antara dokter dengan pasien. Hubungan yang baik antara dokter dengan pasien dapat memudahkan dokter dalam memberi pengarahan dan perawatan serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien non BPJS. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta. Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta merupakan satu-satunya puskesmas yang telah memperoleh penilaian paripurna.

**Tujuan penelitian** : Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

**Metode penelitian** : Penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain *cross sectional* menggunakan kuesioner kepuasan. Jumlah sampel sebanyak 220 responden, yang dibagi menjadi dua sub populasi, 110 pasien BPJS dan 110 pasien Non BPJS yang telah melakukan perawatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

**Hasil dan Kesimpulan** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS dan pasien non BPJS menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta. Kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap komunikasi dokter gigi memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,1 pada pasien BPJS dan sebesar 3,99 pada pasien non BPJS sehingga termasuk dalam kategori puas.

**Kata kunci:** Komunikasi terapeutik, Kepuasan, Dokter gigi, Pasien BPJS , Pasien Non BPJS.