

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil penelitian

Penelitian hubungan antara komunikasi mahasiswa koas 2007 dengan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien dilaksanakan di RSGM UMY dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner penelitian yang digunakan sebelumnya telah melalui uji validitas. Uji dilakukan dengan menguji coba pengisian kuesioner oleh pasien dengan jumlah kuesioner awal sebanyak 27. Dari uji coba ditemukan banyak kekurangan seperti kata-kata yang kurang dipahami dan jumlah terlalu banyak yang kurang mewakili penelitian. Hasil uji coba tersebut didiskusikan dengan dosen pembimbing sehingga didapatkan 21 daftar kuesioner akhir sebagai instrumen pada penelitian ini.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner berupa 21 daftar pernyataan yang terdiri dari 7 item, menggunakan 5 skala yaitu Sangat Puas Sekali (SPS), Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Tahu (TT), Tidak Puas (TP).

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk 2 kelompok. Kelompok pertama berdasarkan karakteristik pasien yang terdiri dari 3 tabel berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Kelompok kedua berdasarkan *item* yang menjadi dasar dalam pembuatan kuesioner yang terdiri dari 7 tabel, yaitu tabel yang berisi tentang membangun sebuah hubungan (*build a relatonsip*), membuka diskusi (*oppen the discussion*), menyampaikan informasi (*gaters*

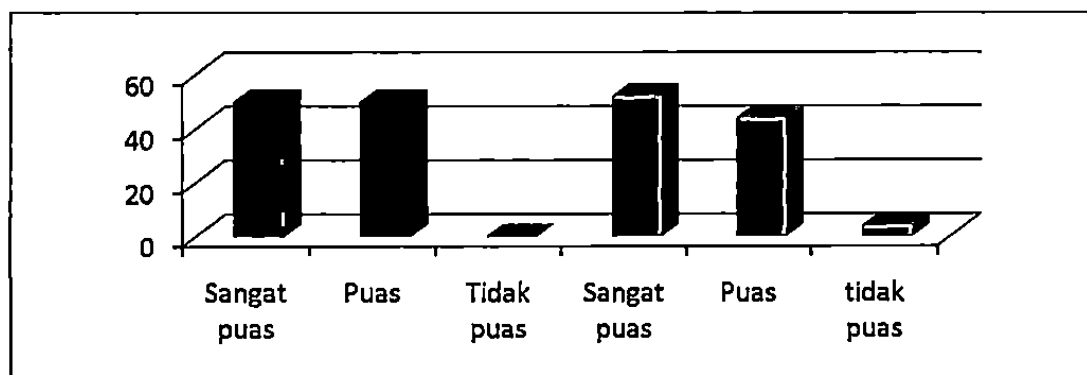
berbagi informasi (*shares information*), meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya (*reaches agreement (if new/changed plan)*), menutup diskusi (*provides closure*).



### I. Kelompok tabel berdasarkan karakteristik pasien

- a. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koasRSGMUMY angkatan 2007 berdasarkan jenis kelamin pasien

**Tabel 3.** Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin pasien

			Kepuasan pasien terhadap Komunikasi			Total (%)
			Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	
Jenis kelamin	Laki –laki	Count	0	10	10	20
		% within Jenis kelamin	.0	50.0	50.0	100.0
		% of Total	.0	22.2	22.2	44.4
Perempuan		Count	1	11	13	25
		% within Jenis kelamin	4.0	44.0	52.0	100.0
		% of Total	2.2	24.4	28.9	55.6
Total		Count	1	21	23	45
		% within Jeniskelamin	2.2	46.7	51.1	100.0
		% of Total	2.2	46.7	51.1	100.0



keterangan :  mewakili laki – laki  
 mewakili perempuan

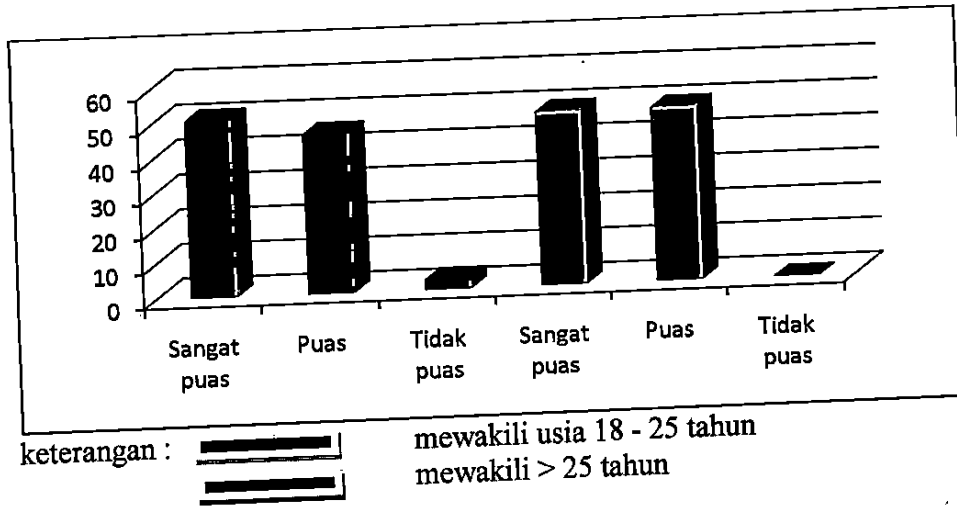
**Gambar 3.** Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap komunikasi mahasiswa koas di RSGM IMY berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan dari tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 20 responden pada pasien laki - laki menjawab sangat puas sebanyak 10 responden (50%), puas 10 responden atau (50%), dan tidak puas 0 responden (0%). Sedangkan untuk pasien perempuan dengan responden sebanyak 25, hasil yang didapat menunjukkan 13 responden (52%) pasien menjawab sangat puas, 11 responden (44%) puas, dan 1 responden (4%) tidak puas. Hasil yang didapatkan secara keseluruhan dari semua responden laki - laki dan perempuan yang berjumlah 45 responden, yaitu 23 responden atau 51.1% sangat puas, 21 responden atau 46.7% puas, dan hanya 1 responden atau 2.2% tidak puas.

- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan umur pasien

**Tabel 4.** Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan umur pasien

		Kepuasan pasien tentang komunikasi			Total (%)
		Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	
Umur 18 - 25 tahun	Count	1	17	19	37
	% within Umur	2.7	45.9	51.4	100.0
	% of Total	2.2	37.8	42.2	82.2
25 tahun	Count	0	4	4	8
	% within Umur	.0	50.0	50.0	100.0
	% of Total	.0	8.9	8.9	17.8
Total	Count	1	21	23	45
	% within Umur	2.2	46.7	51.1	100.0
	% of Total	2.2	46.7	51.1	100.0



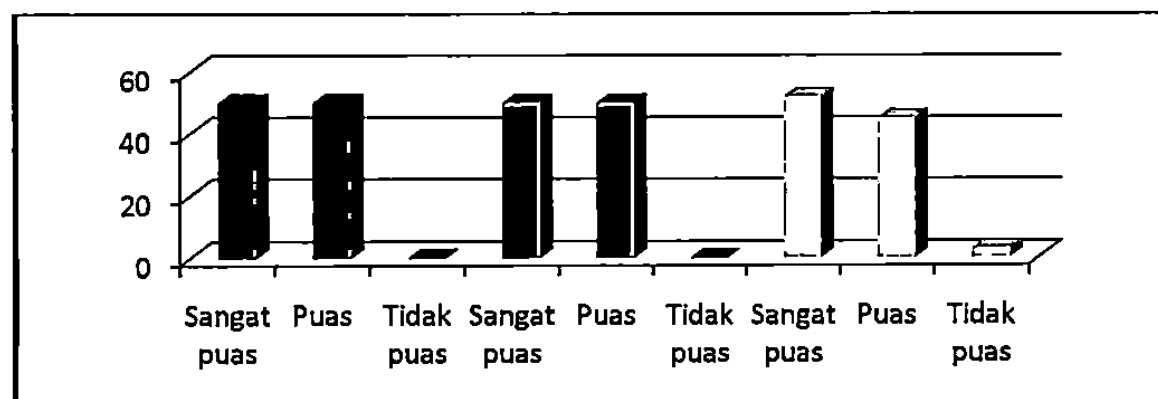
**Gambar 4.** Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap komunikasi mahasiswa koas di RSGMUMY berdasarkan umur.



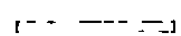
Berdasarkan dari tabel 4 dapat diketahui bahwa pasien umur 18 - 25 tahun sebanyak 37 responden dengan hasil 19 responden (51.4%) merasa sangat puas, 17 responden (45.9%) puas, dan 1 responden (2.7%) tidak puas. Sedangkan responden pasien umur > 25 tahun sebanyak 8 responden dengan hasil 4 responden (50%) merasa sangat puas, 4 responden (50%) puas, dan 0 responden atau (0%) tidak puas. Hasil yang didapatkan secara keseluruhan dari 45 responden yaitu 23 responden (51.1%) sangat puas, 21 responden (46.7%) puas, 1 responden (2.2%) tidak puas.

c. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan tingkat pendidikan pasien

**Tabel 5.** Persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat pendidikan pasien

			Kepuasan pasien tentang komunikasi			Total (%)
			Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	
Pendidikan Dasar	Count		0	2	2	4
	% within Pendidikan		.0	50.0	50.0	100.0
	% of Total		.0	4.4	4.4	8.9
Pendidikan Menengah	Count		0	5	5	10
	% within Pendidikan		.0	50.0	50.0	100.0
	% of Total		.0	11.1	11.1	22.2
Pendidikan tinggi	Count		1	14	16	31
	% within Pendidikan		3.2	45.2	51.6	100.0
	% of Total		2.2	31.1	35.6	68.9
Total	Count		1	21	23	45
	% within Pendidikan		2.2	46.7	51.1	100.0
	% of Total		2.2	46.7	51.1	100.0



keterangan :  mewakili pendidikan dasar  
 mewakili pendidikan menengah  
 mewakili pendidikan tinggi

**Gambar 5.** Diagram Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi mahasiswa koas di RSGM UMY berdasarkan

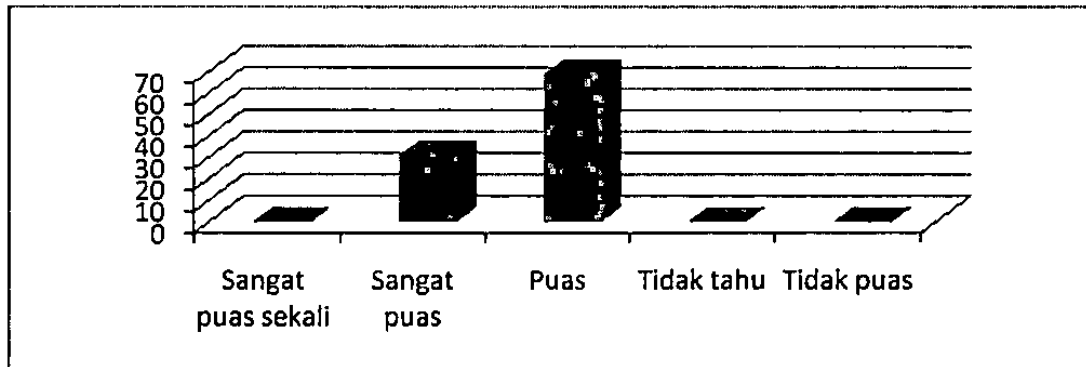
Berdasarkan dari tabel 5 didapatkan jumlah responden dengan tingkat pendidikan dasar berjumlah 4 responden yang meliputi 2 (50%) merasa sangat puas, 2 (50%) puas, dan 0 (0%) tidak puas. Untuk responden dengan tingkat pendidikan menengah sebanyak 10 responden yang meliputi 5 (50%) merasa sangat puas, 5 (50%) puas, dan 0 (0%) tidak puas. Sedangkan untuk responden dengan tingkat pendidikan tinggi sebanyak 31 responden yang meliputi 16 (51.6%) merasa sangat puas, 14 (45.2%) puas, dan 1 (3.2%) tidak puas. Hasil yang didapatkan secara keseluruhan dari 45 responden yaitu 23 (51.1%) sangat puas, 21 (46.7%) puas, 1 (2.2%) tidak puas.

II. Kelompok tabel berdasarkan *item* yang menjadi dasar pembuatan kuesioner, yaitu membangun sebuah hubungan, membuka diskusi, menyampaikan informasi, memahami perspektif pasien, berbagi informasi, meminta persetujuan/merencanakan perawatan selanjutnya, dan menutup diskusi.

a. Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* membangun sebuah hubungan.

**Tabel 6.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* membangun sebuah hubungan

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali	-	-
2	Sangat puas	14	31.1
3	Puas	31	68.9
4	Tidak tahu	-	-
5	Tidak puas	-	-
Total		45	100

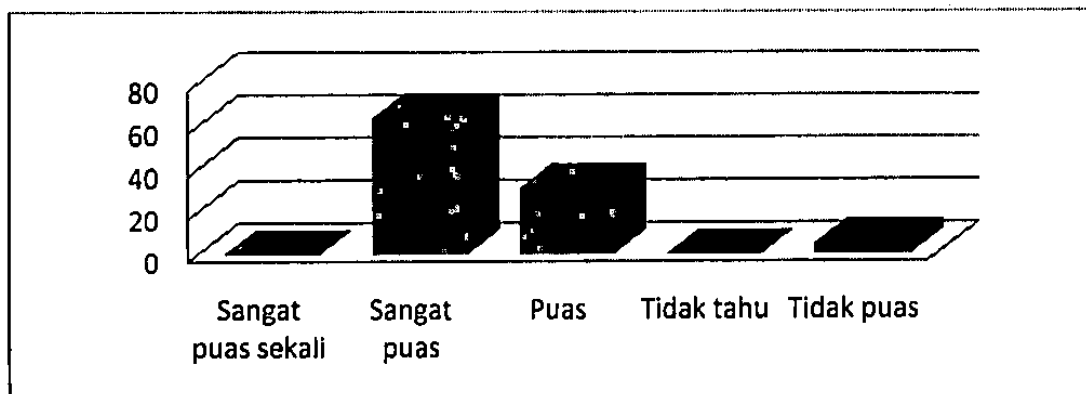


**Gambar 6.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* membangun sebuah hubungan.

- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* membuka diskusi

**Tabel. 7.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* membuka diskusi

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali	-	-
2	Sangat puas	29	64.4
3	Puas	14	31.1
4	Tidak tahu	-	-
5	Tidak puas	2	4.4
Total		45	100

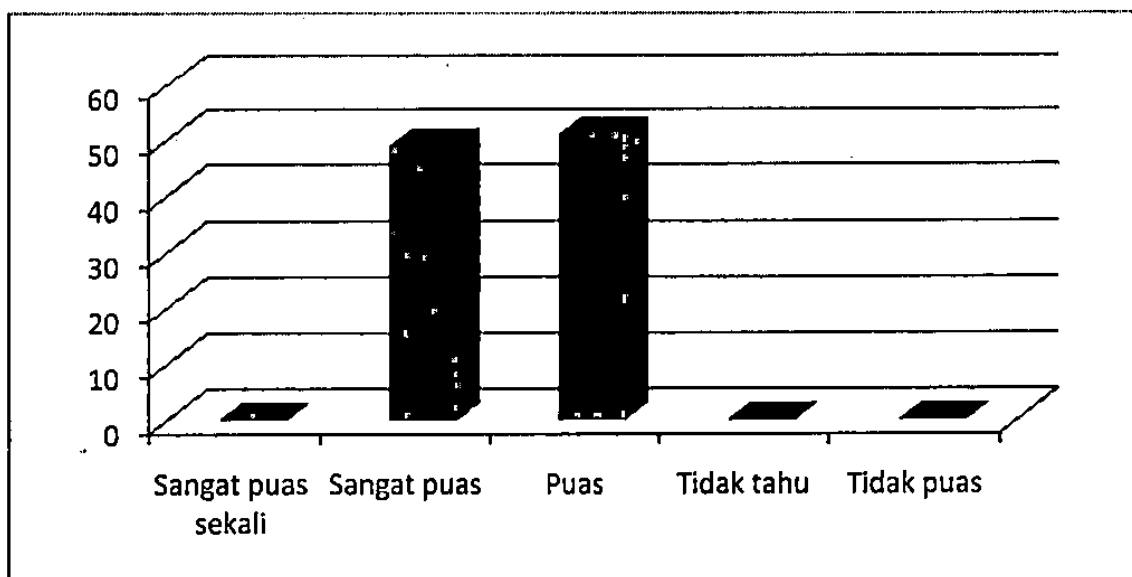


**Gambar 7.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* membuka

- c. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* menyampaikan informasi

**Tabel 8.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* menyampaikan informasi

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali	-	-
2	Sangat puas	23	48.9
3	Puas	22	51.1
4	Tidak tahu	-	-
5	Tidak puas	-	-
Total		45	100



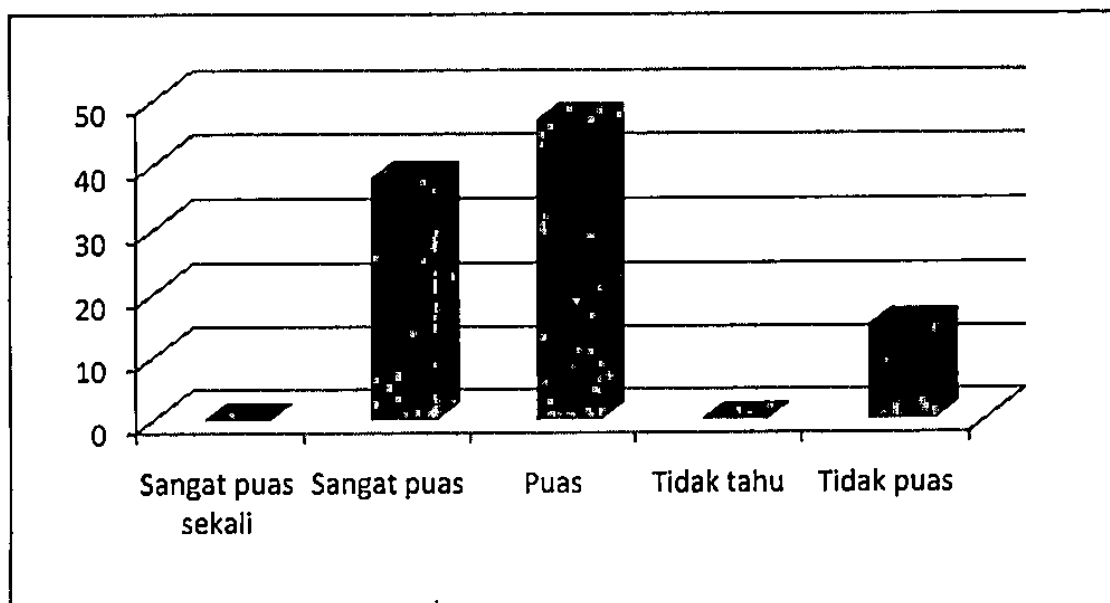
**Gambar 8.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* menyampaikan informasi



- d. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* memahami perspektif pasien

**Tabel 9.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* memahami perspektif pasien

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali	-	-
2	Sangat puas	17	37.8
3	Puas	21	46.7
4	Tidak tahu	-	-
5	Tidak puas	7	15.6
Total		45	100

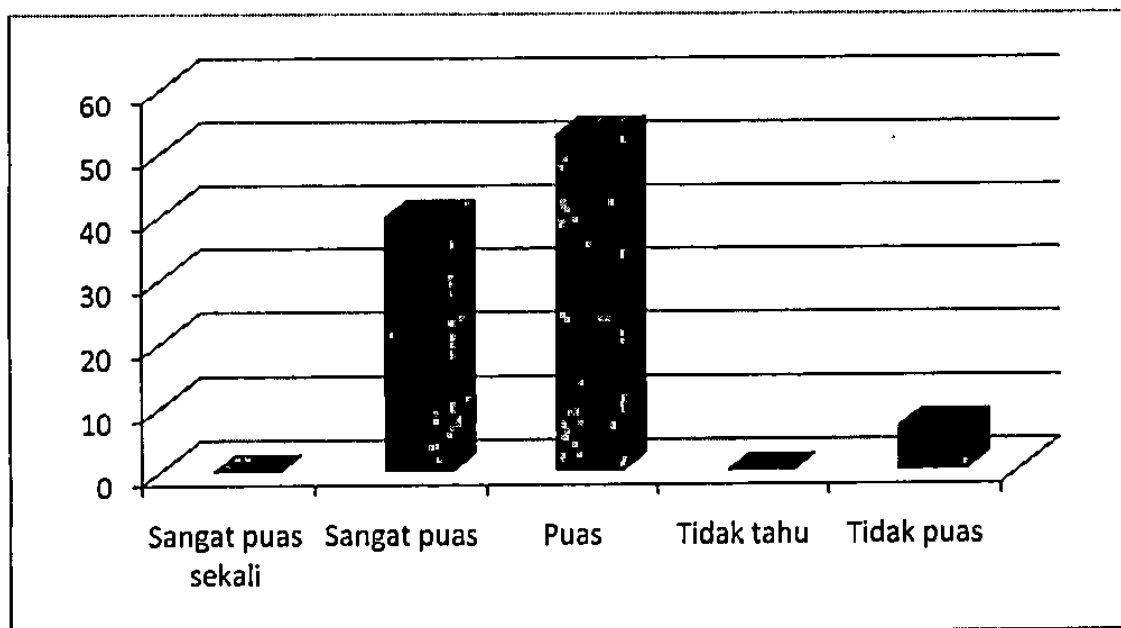


**Gambar 9.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* memahami

- e. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* berbagi informasi

**Tabel 10.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* berbagi informasi

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali	-	-
2	Sangat puas	18	40.0
3	Puas	24	53.3
4	Tidak tahu	-	-
5	Tidak puas	3	6.7
Total		45	100

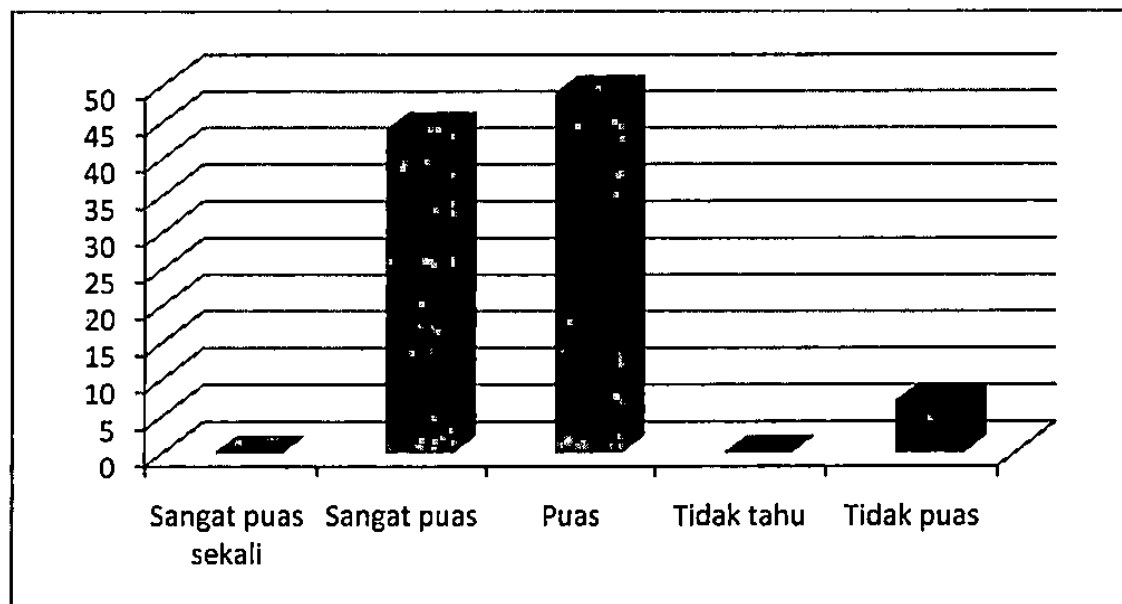


**Gambar 10.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* berbagi informasi

- f. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya

**Tabel 11.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali	-	-
2	Sangat puas	20	44.4
3	Puas	22	48.9
4	Tidak tahu	-	-
5	Tidak puas	3	6.7
Total		45	100

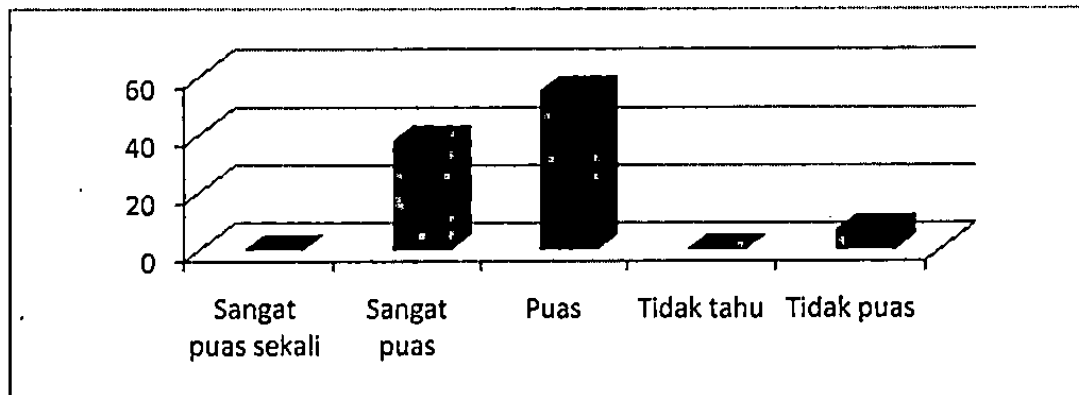


**Gambar 11.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* meminta persetujuan pasien/merencanakan perawatan selanjutnya

- g. Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan *item* menutup diskusi

**Tabel 12.** Frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan *item* menutup diskusi

No.	Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Mahasiswa Koas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat puas sekali		
2	Sangat puas	17	37.8
3	Puas	25	55.6
4	Tidak tahu		
5	Tidak puas	3	6.7
Total		45	100



**Gambar 12.** Diagram persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas berdasarkan *item* menutup diskusi.

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel - tabel dan diagram - diagram diatas didapatkan hasil yang relatif hampir sama yaitu banyak responden yang menjawab sangat puas dan puas, sedangkan sedikit responden yang merasa tidak puas pada tiap item yang diteliti. Hasil pada *item build a relationship* (tabel 6) menunjukkan 31 responden (68.9%)

sangat puas, 14 responden (31.1%) puas. *Item open the discussion* (tabel

7) menunjukkan 29 responden (64.4%) sangat puas, 14 responden (31.1%) puas, dan 2 responden (4.4%) tidak puas. Item *gathers information*(tabel 8) menunjukkan 23 responden (51.1%) sangat puas, 22 responden (48.9%) puas. Item *understands the patient's perspective*(tabel 9) menunjukkan 17 responden (37.8%) sangat puas, 21 responden (46.7%) puas, dan 7 responden (15.6%) tidak puas. Item *shares information*(tabel 10) menunjukkan 18 responden (40%) sangat puas, 24 responden (53.3%) puas, dan 3 responden (6.7%) tidak puas. Item *reaches agreement (if new/changed plan)*(tabel 11) menunjukkan 20 responden (44.4%) sangat puas, 22 responden(48.9%) puas, dan 3 responden (6.7%) tidak puas. Item *provides closure*(tabel 12) menunjukkan 17 responden (37.8%) sangat puas, 25 responden (55.6%) puas, 3 responden (6.6%) tidak puas.

Hasil statistik *chi square* tersaji dalam 3 tabel dibawah ini (tabel 13, 14, 15), yaitu tabel berdasarkan karakteristik pasien (jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan umur).

**Tabel 13.** Ringkasan hasil uji statistik *Chi-Square* berdasarkan jenis kelamin pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.894 <sup>a</sup>	2	.639 <sup>*</sup>
Likelihood Ratio	1.270	2	.530
Linear-by-Linear Association	.102	1	.749
N of Valid Cases	45		

Keterangan :

\* : Signifikansi  $>0.05$  yang artinya tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara tingkat kempuan dan jenis kelamin

Tabel 13 menunjukkan nilai  $p > 0.05$  (0.639) sehingga tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi berdasarkan jenis kelamin pasien.

**Tabel 14.** Ringkasan hasil uji statistik *Chi-Square* berdasarkan tingkat pendidikan pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.505 <sup>a</sup>	4	.973*
Likelihood Ratio	.798	4	.939
Linear-by-Linear Association	.049	1	.825
N of Valid Cases	45		

Keterangan :

\* : Signifikansi  $>0.05$  yang artinya tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan dan tingkat pendidikan.

Tabel 14 menunjukkan nilai  $p > 0.05$  (0.973) sehingga tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi berdasarkan tingkat pendidikan pasien.

**Tabel 15.** Ringkasan hasil uji statistik *Chi-Square* berdasarkan umur pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.242 <sup>a</sup>	2	.886*
Likelihood Ratio	.417	2	.812
N of Valid Cases	45		

Keterangan :

\* : Signifikansi  $>0.05$  yang artinya tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan dan umur.

Tabel 15 menunjukkan nilai  $p > 0.05$  (0.886) sehingga tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi berdasarkan umur

## B. Pembahasan

Komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dalam profesi kedokteran dan di terapkan dalam pelayanannya di rumah sakit. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik dokter. Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara (tidak *superiorinferior*) sangat diperlukan agar pasien mau/dapat menceritakan sakit/keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah (Aliah, 2010; Basuki, 2009).

Kurtz (1998) menyatakan bahwa komunikasi efektif justru tidak memerlukan waktu lama. Komunikasi efektif terbukti memerlukan lebih sedikit waktu karena dokter terampil mengenali kebutuhan pasien (tidak hanya ingin sembuh). Atas dasar kebutuhan pasien, dokter melakukan manajemen pengelolaan masalah kesehatan bersama pasien. Komunikasi efektif dokter-pasien adalah kondisi yang diharapkan dalam pemberian pelayanan medis namun disadari bahwa dokter dan dokter gigi di Indonesia belum disiapkan untuk melakukannya. Untuk itu dirasakan perlunya memberikan pedoman (*guidance*) untuk dokter guna memudahkan berkomunikasi dengan pasien dan atau keluarganya. Melalui pemahaman tentang hal-hal penting dalam pengembangan komunikasi dokter-

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Menurut kesimpulan yang dirangkum oleh *American Society of Internal Medicine*, komunikasi yang baik ternyata berhasil menurunkan angka keluhan dan tuntutan hukum terhadap dokter. Sebagian pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan dokter tersebut kurang, namun karena mereka merasa kurang diperhatikan. Dokter hendaknya tak memperlihatkan sikap yang tergesa-gesa dan bersedia mendengarkan dengan baik (Djauzi dan Supartondo, 2004).

Jenis kelamin merupakan identitas responden yang dapat digunakan untuk dapat membedakan pasien laki - laki atau perempuan. Menurut Sarwono (1986) yang dikutip Wahyu (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan termasuk pelayanan kesehatan. Jumlah responden pada penelitian tingkat kepuasan yang ditinjau dari jenis kelamin antara perempuan dan laki-laki tidak seimbang karena diambil secara acak. Hasil yang didapatkan berdasarkan uji *chi-square* menunjukkan nilai *significancy* sebesar 0.639 (63.9%). Karena faktor peluang lebih dari 0.05 (5%), maka hasil tersebut tidak bermakna atau dalam penelitian ini menunjukkan tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan jenis kelamin pasien. Hal tersebut menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien laki-laki maupun perempuan. Menurut Muchinsky (1987) dalam Rohyadi (2004)

menyatakan pasien laki laki atau perempuan memperoleh kepuasan pada hal-hal



yang sama sehingga membutuhkan perlakuan yang sama. Hasil penelitian yang terdapat pada tabel 3 menunjukkan bahwa pada jenis kelamin perempuan sebanyak 52% pasien menjawab sangat puas, 44% menjawab puas, dan hanya 4% yang menjawab tidak puas. Sedangkan pada laki-laki 50% menjawab sangat puas, 10 50% puas, dan 0% tidak puas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan jika jenis kelamin tidak mempengaruhi secara signifikan pada tingkat kepuasan pasien dalam hal komunikasi dokter-pasien, terbukti dari mayoritas pasien menjawab sangat puas dan puas, meskipun ada pasien yang menjawab tidak puas tetapi persentasenya sangat kecil.

Penelitian berdasarkan umur pasien dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok umur 18-25 tahun dan lebih dari 25 tahun. Jumlah 2 kelompok tersebut juga tidak sama karena dipilih secara acak. Hasil yang didapatkan berdasarkan uji *chi-square* menunjukkan nilai *significancy* sebesar 0.886 (88.6%). Karena faktor peluang lebih dari 0.05 (5%), maka hasil tersebut juga tidak bermakna atau dalam penelitian ini menunjukkan tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan umur pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Lestari *et.al* (2008) yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien ( $p > 0.05$ ). Berdasarkan kelompok umur, responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah kelompok umur 18-25 tahun yaitu 37 responden. Hasil yang diperoleh pada tabel 4 yaitu pasien kelompok umur 18-25 menjawab 51.4% sangat puas dan 45.9% merasa puas, dan 2.7% tidak puas. Sedangkan responden pasien umur  $> 25$  tahun menyatakan 50%

merasa sangat puas, 50% puas, dan 0% tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan jika umur pasien tidak mempengaruhi secara signifikan pada tingkat kepuasan pasien dalam hal komunikasi dokter-pasien, terbukti dari mayoritas pasien menjawab sangat puas dan puas, meskipun ada pasien yang menjawab tidak puas tetapi persentasenya sangat kecil.

Ditinjau dari tingkat pendidikan yang terdiri dari 3 kelompok, yaitu tingkat pendidikan dasar, menengah, dan tinggi. Jumlah respondennya juga tidak sama karena dipilih secara acak. Hasil yang didapatkan berdasarkan uji *chi-square* menunjukkan nilai *significancy* sebesar 0.973 (97.3%). Karena faktor peluang juga lebih dari 0.05 (5%), maka hasil tersebut tidak bermakna atau dalam penelitian ini menunjukkan tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan tingkat pendidikan pasien. Engel, *et.al* (1994) menyatakan bahwa perbedaan tingkat pendidikan akan membentuk perilaku pembelian yang berbeda pula. Tingkat pendidikan berperan penting dalam membentuk pilihan produk. Pendidikan terdapat proses belajar yang menghasilkan pengetahuan, kepercayaan dan sikap tertentu. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu. Menurut Siagian (2001) dalam Rohyadi (2004) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan tinggi cenderung tingkat kepuasannya rendah. Tabel 5 menunjukkan pasien dengan tingkat pendidikan dasar menjawab 50% merasa sangat puas, 50% merasa puas,

dan 0% tidak puas. Pasien dengan tingkat pendidikan menengah menjawab 50%

merasa sangat puas, 50% puas, 0% tidak puas. Sedangkan pada pasien dengan tingkat pendidikan tinggi menjawab 51.6% merasa sangat puas, 45.2% puas, dan 3.2% tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan jika tingkat pendidikan pasien tidak mempengaruhi secara signifikan pada tingkat kepuasan pasien dalam hal komunikasi dokter-pasien, terbukti dari mayoritas pasien menjawab sangat puas dan puas, meskipun ada pasien yang menjawab tidak puas tetapi persentasenya sangat kecil.

Komunikasi kesehatan yang berlangsung positif memberikan dampak penting bagi pasien, dokter, dan orang lain. Seorang dokter lebih cenderung untuk membuat diagnosis yang lebih akurat dan komprehensif guna mendeteksi tekanan emosional pada pasien, pasien memiliki rasa puas dengan perawatan dan kurang cemas, dan setuju dengan mengikuti saran yang diberikan (Lloyd dan Bor, 1996). Selain itu, pasien yang ditangani oleh dokter dengan keterampilan komunikasi yang baik telah terbukti meningkatkan Indeks Kesehatan dan Tingkat Pemulihan (Davis dan Fallowfield, 1994; Greenfield, dkk. 1985; Ong, dkk, 1995). Hal ini menuntut kemampuan seorang dokter untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap pasiennya untuk mencapai sejumlah tujuan yang berbeda. Sejalan dengan hal ini, menurut Ong, dkk (1995) yang dikutip oleh Dianne Berry, (2007: 28 ) mengemukakan bahwa ada 3 (tiga) tujuan yang berbeda komunikasi antara dokter dan pasien, yaitu : (1) menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), (2) pertukaran informasi (*exchange of information*), dan (3) pengambilan keputusan medis (*medical decision making*). Komunikasi dokter dan pasien adalah pertukaran informasi

(*exchange of information*) yang digariskan oleh Ong, dll (1975) adalah pertukaran informasi. Dari sudut pandang kedokteran, dokter perlu untuk mendapatkan informasi dari pasien untuk menyakini diagnosis yang tepat dan rencana perawatan. Dari perspektif lain, pasien perlu mengetahui dan memahami dan merasa dikenal dan dipahami. Dalam rangka untuk memenuhi kedua kebutuhan ini, kedua pihak perlu bergantian antara pemberian informasi dan bertukar informasi.

Banyak faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan termasuk didalamnya adalah komunikasi yang baik, maka akan dapat membuahkan kepuasan baik dokter maupun pasien.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 berdasarkan gambaran karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan pasien. Hal ini dicerminkan dengan nilai *significancy* dari semua karakteristik lebih dari 0.05 yang bermakna tidak ada hubungan antara komunikasi dengan karakteristik tersebut. Namun secara umum dapat dinyatakan bahwa mahasiswa koas RSGM UMY angkatan 2007 sudah mampu memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu dan memuaskan, dalam hal ini adalah kemampuan komunikasi. Hal ini dicerminkan dengan sebagian besar responden menyatakan sangat puas dan puas terhadap komunikasi dokter-pasien yang dilakukan oleh mahasiswa koas