

Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Di Salah Satu Klinik Di Makassar

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan gigi karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat gigi terhadap kepuasan pasien di Klinik Zam-Zam Dental Care Makassar. Penelitian menggunakan desain deskriptif observasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 39 responden yang diperoleh dengan teknik insidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang menilai pelaksanaan komunikasi terapeutik pada fase orientasi, kerja, dan terminasi serta kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi, yaitu keandalan, jaminan, kenyataan, empati, dan tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik berada pada kategori "sering" dengan rata-rata skor 73,33%, di mana fase kerja dinilai paling baik (83,08%), sementara fase terminasi masih rendah (57,44%). Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori "puas" dengan rata-rata skor 74,88%, dengan nilai tertinggi pada dimensi jaminan (84,6%) dan terendah pada dimensi tanggung jawab (64,1%). Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien ($p=0,001$), dan dimensi yang paling berpengaruh adalah tanggung jawab. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat gigi berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien, terutama melalui sikap tanggung jawab, empati, dan kejelasan informasi yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada fase orientasi dan terminasi yang perlu ditingkatkan agar interaksi perawat dengan pasien berlangsung lebih menyeluruh, efektif, dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan menjadi indikator penting dalam mutu pelayanan kesehatan gigi di klinik.

Kata kunci : Komunikasi terapeutik; kepuasan pasien; perawat gigi; pelayanan kesehatan

The effect of therapeutic communication of dental nurses Against patient satisfaction in one Clinic in Makassar

ABSTRACT

Therapeutic communication is an important aspect in dental health services because it can affect the level of patient satisfaction. This study aims to determine the effect of therapeutic communication of dental nurses on patient satisfaction in the Zam-Zam Dental Care Makassar clinic. Research uses an observational descriptive design with a cross sectional approach. The sample amounted to 39 respondents obtained by incidental sampling technique. The research instrument in the form of a questionnaire that assessed the implementation of therapeutic communication in the orientation, work, and termination phase as well as patient satisfaction based on five dimensions, namely reliability, guarantee, reality, empathy, and responsibility. The results showed that the therapeutic communication was in the "frequent" category with an average score of 73.33%, where the work phase was considered the best (83.08%), while the termination phase was still low (57.44%). The level of patient satisfaction is in the "satisfied" category with an average score of 74.88%, with the highest value in the guarantee dimension (84.6%) and the lowest in the responsibility dimension (64.1%). The chi-square test results show that there is a significant relationship between therapeutic communication and patient satisfaction ($p = 0.001$), and the most influential dimensions are responsibility. This finding shows that therapeutic communication of dental nurses plays an important role in creating patient satisfaction, especially through the attitude of responsibility, empathy, and clarity of information provided. However, there are still weaknesses in the orientation and termination phase that needs to be increased so that the interaction of nurses with patients takes place more thoroughly, effectively, and continuously. Thus it can be concluded that good therapeutic communication will increase patient satisfaction and become an important indicator in the quality of dental health services in the clinic .

Keywords : *Therapeutic communication; patient satisfaction; dental nurse; health services*

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu keterampilan utama yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan, termasuk perawat gigi, karena komunikasi yang efektif tidak hanya mempermudah proses perawatan tetapi juga meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Menurut Febby et al. (2023), komunikasi terapeutik yang dilakukan dengan baik dapat membantu pasien memahami kondisinya, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berperan besar dalam membangun hubungan positif antara pasien dan tenaga kesehatan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menekankan pentingnya komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan. Utami et al. (2023) menemukan bahwa komunikasi terapeutik yang konsisten pada pelayanan gigi mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap tindakan perawatan mulut. Maryani (2023) juga melaporkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan di ruang perawatan intensif berhubungan signifikan dengan penurunan kecemasan pasien dan keluarganya. Penelitian serupa oleh Siti et al. (2020) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang baik berkorelasi positif dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Selain itu, Akmal et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi, termasuk aspek komunikasi, menjadi penentu utama dalam membangun loyalitas pasien. Sementara itu, Gunawan et al. (2024) menambahkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi pelayanan seperti keandalan, empati, dan tanggung jawab tenaga kesehatan.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam penerapan komunikasi terapeutik, khususnya pada fase orientasi dan terminasi interaksi antara perawat gigi dan pasien. Banyak penelitian menekankan fase kerja, sementara aspek pembukaan dan penutupan komunikasi masih sering terabaikan padahal keduanya berperan penting dalam membangun kesan awal dan akhir yang menentukan pengalaman pasien secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meneliti lebih dalam bagaimana penerapan komunikasi terapeutik secara menyeluruh dapat memengaruhi kepuasan pasien, terutama pada pelayanan kesehatan gigi di klinik swasta yang bersifat rawat jalan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik perawat gigi terhadap kepuasan pasien di Klinik Zam-Zam Dental Care Makassar, dengan menekankan evaluasi pada setiap fase komunikasi terapeutik dan dimensi kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif observasional menggunakan pendekatan cross sectional, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik perawat gigi terhadap kepuasan pasien di Klinik Zam-Zam Dental Care Makassar. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Mei 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Zam-Zam

Dental Care, dengan jumlah sampel sebanyak 39 responden yang dipilih menggunakan teknik insidental sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri atas dua bagian, yaitu kuesioner komunikasi terapeutik yang menilai fase orientasi, kerja, dan terminasi, serta kuesioner kepuasan pasien yang mencakup dimensi keandalan, jaminan, kenyataan, empati, dan tanggung jawab. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima kategori jawaban, kemudian hasilnya diolah menjadi skor interpretasi kepuasan.

Data yang terkumpul dianalisis melalui analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Uji signifikansi ditetapkan pada nilai $p < 0,05$. Seluruh prosedur penelitian dilakukan dengan memperhatikan aspek etika penelitian, termasuk pemberian informed consent, menjaga kerahasiaan data responden, serta menjamin bahwa partisipasi bersifat sukarela tanpa adanya paksaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 39 responden yang berkunjung ke Klinik Zam-Zam Dental Care Makassar. Berdasarkan distribusi umur, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 21–25 tahun sebanyak 28 orang (71,8%), diikuti oleh kelompok usia 26–30 tahun sebanyak 8 orang (20,5%). Responden dengan usia di atas 30 tahun memiliki jumlah yang lebih sedikit.

a. Umur

Tabel 4.1.
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur		
Umur	Frekuensi	Presentase (%)
21-25 Tahun	28	71,8
26-30 Tahun	8	20,5
31- 35 Tahun	1	2,6
36-40 Tahun	0	0
41-45 Tahun	1	2,6
46-50 Tahun	1	2,6
Total	39	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 4.1, Menunjukkan sebagian besar responden berada pada Umur 21-25 Tahun (71,8) dan di susul terbanyak ke dua pada usia 26-30 Tahun (20,5%).

Tabel 4.2.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	17	43.6
Perempuan	22	56.4
Total	39	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 22 orang (56,4%), sedangkan laki-laki sebanyak 17 orang (43,6%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam memanfaatkan pelayanan di Klinik Zam-Zam Dental Care dibandingkan laki-laki.

b. Pekerjaan

Tabel 4.3.
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Dokter	1	2,6
PNS	2	5,1
Wiraswasta	7	17,9
Dosen	1	2,6
Pelajar	3	7,7
Mahasiswa	19	48,7
Pelaut	1	2,6
Wira Usaha	3	7,7
Guru	2	5,1
Total	39	100

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 4.3, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang paling banyak adalah mahasiswa sebanyak 19 orang (48,7%). Kemudian disusul oleh wiraswasta sebanyak 7 orang (17,9%) untuk pelajar 3 orang (7,7%) dan wirausaha, PNS serta guru masing-masing sebanyak 2 orang (5,1%). Pekerjaan lainnya seperti pelaut, Dosen, dan dokter, jumlahnya lebih sedikit dengan masing-masing 1 orang (2,6%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan di klinik berasal dari kalangan pendidikan dan usia produktif.

Kepuasan Pasien

Tabel 4.8.
Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Keandalan	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	31	79,5
Puas	6	15,4
Kurang Puas	2	5,1
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	39	100

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji statistik dimensi Keandalan menunjukkan mayoritas responden merasa sangat puas dengan keandalan pelayanan perawat sebanyak 31 orang (79,5%), dan 6 orang (15,4%) merasa puas. Hanya 2 orang (5,1%) yang kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa perawat gigi di Klinik Zam-Zam telah memberikan pelayanan yang andal dan profesional.

Tabel 4.9.
Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	33	84,6
Puas	5	12,8
Kurang Puas	1	2,6
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	39	100

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.9, hasil uji statistik dimensi jaminan Menunjukkan Sebanyak 33 responden (84,6%) menyatakan sangat puas dan 5 orang (12,8%) puas terhadap dimensi jaminan, yang mencakup kepercayaan dan kenyamanan selama perawatan. Hanya 1 responden (2,6%) yang merasa kurang puas. Ini menunjukkan bahwa perawat gigi telah berhasil membangun kepercayaan tinggi terhadap pasien melalui keterampilan dan sikap yang ditunjukkan.

Tabel 4.10.
Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Kenyataan)

Kenyataan	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	26	66,7
Puas	10	25,6
Kurang Puas	3	7,7
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	39	100

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 4.10 hasil uji statistik dimensi Kenyataan Sebanyak 26 responden (66,7%) merasa sangat puas dan 10 orang (25,6%) puas terhadap fasilitas dan kondisi fisik klinik. Hanya 3 responden (7,7%) yang menyatakan kurang puas. Ini menunjukkan bahwa Kenyataan seperti ruangan dan alat kesehatan cukup mendukung kenyamanan pasien.

Tabel 4.11.
Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	31	79,5
Puas	8	20,5
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	39	100

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 4.11 hasil uji statistik dimensi empati menunjukkan bahwa Mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap empati yang ditunjukkan oleh perawat, yaitu sebanyak 31 orang (79,5%), dan 8 orang (20,5%) menyatakan puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sikap empati perawat gigi dinilai sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien.

Tabel 4.12.
Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Tanggung Jawab)

Tanggung Jawab	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	25	64,1
Puas	12	15,4
Kurang Puas	2	5,1
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	39	100

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 4.12 hasil uji statistik dimensi Tanggung Jawab menunjukkan Sebanyak 25 orang (64,1%) menyatakan sangat puas, dan 12 orang (30,8%) puas terhadap tanggung jawab perawat. Terdapat 2 orang (5,1%) yang kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab yang baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Tabel 4.13.
Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Interpretasi Persentase Skor pada Tiap Dimensi

Dimensi	Persentase Skor (%)	Interpretasi
Kehandalan	79,5%	Puas
Jaminan	84,6%	Sangat Puas
Kenyataan	66,7%	Puas
Empati	79,5%	Puas
Tanggung Jawab	64,1%	Puas
Rata-Rata	74,88%	Puas

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi yaitu 84,6% (**Sangat Puas**), sedangkan dimensi tanggung jawab memperoleh skor terendah yaitu 64,1% (**Puas**). Rata-rata persentase dari semua dimensi adalah 74,88%, yang termasuk dalam kategori **Puas**. Ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat gigi secara umum telah mampu memberikan kepuasan kepada pasien di Klinik Zam-Zam Dental Care.

Tabel 4.14.
Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Zam-Zam

Dimensi	Value of Pearson Chi Square	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Coefficient
Keandalan	78.000 ^a	4	.001	0,112
Jaminan	41.008 ^a	4	.001	-0,36
Kenyataan	36.895 ^a	4	.001	-0,71
Empati	14.280 ^a	4	.001	0,79
Tanggung Jawab	25.803 ^a	4	.001	-0,241
N of Valid Cases	39			

Tabel 4.14 menunjukkan hasil analisis chi-square antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien di Klinik Zam-Zam, Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa semua dimensi kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan komunikasi terapeutik perawat pada semua dimensi. Ini menunjukkan, diketahui bahwa semua dimensi kepuasan pasien memiliki nilai signifikansi (p-value) sebesar **0.001**, yang berarti **lebih kecil dari 0.05**. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat **hubungan yang signifikan** antara komunikasi terapeutik perawat gigi dengan tingkat kepuasan pasien pada semua dimensi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi terapeutik perawat gigi di Klinik Zam-Zam Dental Care telah diterapkan secara cukup baik, Pada fase orientasi, sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat cukup konsisten dalam membangun hubungan awal dengan pasien. Banyak dari mereka menyebut bahwa perawat sering memberikan salam dan memperkenalkan diri secara jelas kepada pasien. Selain itu, perawat juga menunjukkan upaya untuk mengenal pasien lebih dekat, seperti menanyakan nama panggilan dan membuka pembicaraan seputar kebutuhan utama pasien. Meskipun jumlah responden yang memberikan penilaian positif cukup tinggi, namun masih ada yang merasa bahwa komunikasi di awal pertemuan belum dilakukan secara konsisten. Padahal, fase orientasi memiliki peran penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman, serta membangun kepercayaan awal antara perawat dan pasien. Namun ada beberapa pasien menyatakan perawat kadang-kadang memperkenalkan diri dengan jelas pada pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sari Wijaya, 2023) yang menyebutkan bahwa keberhasilan komunikasi awal akan berdampak besar terhadap kelancaran proses pelayanan berikutnya.

Pada fase kerja, pelaksanaan komunikasi terapeutik terlihat lebih baik. Sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat sering menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi, perawat sering menyampaikan pesan yang ringkas dan jelas tidak tergesah-gesa saat berkomunikasi, perawat sering pada saat berkomunikasi menunjukkan selalu terseyum, menjelaskan tanggung jawab secara rinci, serta menunjukkan empati terhadap kondisi pasien. Selain itu, perawat juga dinilai mampu menjadi pendengar yang baik, memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan atau perasaan yang dirasakan selama perawatan. Namun masih ada beberapa responden menyatakan kepada perawat kadang-kadang pada saat berkomunikasi tidak menunjukkan selalu terseyum, kadang-kadang mempertahankan kontak mata yang wajar pada saat wawancara dengan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa fase kerja telah diterapkan secara cukup optimal oleh perawat, terutama dalam menciptakan interaksi yang efektif dan profesional. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Afandi et al. 2023) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik pada fase kerja membantu memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, serta mampu meningkatkan partisipasi pasien dalam proses penyembuhan.

Berbeda dengan dua fase sebelumnya, fase terminasi menjadi tahap yang paling lemah dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik di klinik ini. Responden menyampaikan bahwa perawat tidak selalu menutup interaksi dengan cara yang baik, seperti memberikan kesimpulan, berpamitan secara sopan, atau memberi ruang bagi pasien untuk menyampaikan pertanyaan sebelum meninggalkan ruang perawatan. Namun ada beberapa responden menyatakan bahwa perawat “tidak pernah” melakukan komunikasi penutup secara memadai. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak perawat yang belum menjalankan fase terminasi sebagai bagian penting dalam hubungan terapeutik. Padahal, penutupan interaksi yang baik sangat penting untuk memberikan kejelasan kepada pasien mengenai tindak lanjut dan menciptakan kesan positif terhadap pelayanan. (Maryani, 2023) menekankan bahwa komunikasi yang tidak ditutup dengan baik dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpastian pada pasien, sehingga mengurangi efektivitas komunikasi secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, komunikasi terapeutik di Klinik Zam-Zam Dental Care berada pada kategori “sering” diterapkan. Hal ini mencerminkan bahwa perawat gigi telah menjalankan komunikasi profesional dengan pendekatan terapeutik, terutama pada fase kerja. Namun demikian, perlu adanya peningkatan pada fase orientasi dan terminasi agar komunikasi yang dibangun benar-benar utuh dan mampu memberikan dampak maksimal terhadap kenyamanan serta kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Utami et al. 2023) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan secara menyeluruh mulai dari awal hingga akhir perawatan mampu meningkatkan kualitas hubungan perawat dan pasien, serta berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan layanan.

Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien yang diukur berdasarkan lima dimensi menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat gigi di Klinik Zam-Zam Dental Care, meskipun masih terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan.

Pada dimensi kehandalan (*realibity*), responden menilai sejauh mana perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional, responden merasa sangat puas kepada perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, serta merasa puas informasi tentang hal-hal yang harus di patuhi dalam perawatan dan hal-hal yang dilarang dalam perawatan responden. Namun masih ada responden menyatakan kurang puas kepada perawat karena tidak memberi bantuan ketika responden mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan perawat sudah menunjukkan bahwa Pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien dalam hal ketepatan waktu dan profesionalisme kerja. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian **Sari et al. (2020)** yang menyebutkan bahwa kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi, melakukan tindakan yang sesuai, serta menunjukkan kepedulian saat pasien mengalami kendala, merupakan indikator utama dalam membentuk kepuasan pasien.

Dimensi jaminan (*Assurance*) menjadi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi dalam penelitian ini. Responden memberikan penilaian sangat puas terhadap perawat tentang rasa perhatian terhadap seluruh keluhan yang dirasakan, pasien sangat puas terhadap perawat karena dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan, serta perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda sehingga responden memberi nilai yang sangat puas kepada perawat di Klinik Zam-Zam Dental Care dan kemampuan memberikan rasa nyaman selama tindakan berlangsung. Namun masih ada responden yang merasa kurang puas kepada perawat ketika bertemu tidak memberi salam dan senyum ketika bertemu. Hasil ini menunjukkan bahwa perawat gigi telah berhasil membangun rasa kepercayaan dan keyakinan pada pasien melalui sikap yang profesional dan meyakinkan. Penelitian (Angela et al, 2025) juga menguatkan bahwa jaminan merupakan salah satu indikator utama dalam pembentukan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Pada dimensi Kenyataan (*Tanglibes*), responden menilai sangat puas aspek kenyamanan dan kebersihan fasilitas Klinik Zam-Zam Dental Care, seperti kondisi ruang tindakan, alat medis, serta kerapian dan penampilan tenaga kesehatan. Namun masih ada beberapa responden yang menyatakan kurang puas kepada perawat karena tidak memberi tahu informasi tentang administrasi yang berlaku di Klinik Zam-Zam Dental Care. Hasil ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik yang tersedia sudah cukup mendukung kenyamanan pasien, walaupun ada beberapa catatan kecil terkait kebersihan atau fasilitas penunjang lainnya yang masih perlu diperbaiki serta informasi administrasi yang berlaku di klinik. Temuan ini didukung oleh penelitian **Saragih et al. (2020)** yang menjelaskan bahwa kondisi fisik, seperti kebersihan, ketersediaan alat, dan penampilan tenaga medis, sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Dimensi empati (*Empathy*) perawat juga mendapat penilaian sangat puas karena sudah memberi informasi tentang segala tindakan keperawatan yang akan diberikan, responden merasa puas tentang Pelayanan yang diberikan perawat yang tidak memandang pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi anda. Aspek ini menilai sejauh mana perawat menunjukkan sikap peduli dan bersikap ramah selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat gigi mampu menunjukkan sikap empatik yang baik selama berinteraksi dengan pasien, Penelitian (Utami et al, 2023) menyatakan bahwa empati merupakan komponen utama yang

berkontribusi terhadap kenyamanan emosional pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Sedangkan pada dimensi tanggung jawab (*Responsiveness*), responden merasa puas. Perawat segera menangani ketika sampai di ruangan seperti memberi tahu pasien untuk duduk di dental unit, serta responden merasa puas tentang bantuan untuk memperoleh obat yang di ambil di luar klinik atau di apotik. Dimensi ini memperlihatkan bahwa meskipun sebagian besar perawat telah menunjukkan responsivitas yang baik, masih terdapat beberapa pasien yang merasa bahwa pelayanan belum diberikan secara cepat dan tepat sesuai harapan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh **Handayani et al. (2019)** menyimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan salah satu indikator utama yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks pelayanan rawat jalan dan klinik gigi.

Kemudian berdasarkan hasil uji regresi linear untuk mencari yang paling berpengaruh di dapatkan dimensi tanggung jawab seperti pada penjelasan paragraph sebelumnya bahwa Perawat segera menangani ketika sampai di ruangan seperti memberi tahu pasien untuk duduk di dental unit, serta responden merasa puas tentang bantuan untuk memperoleh obat yang di ambil di luar klinik atau di apotik

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kepuasan pasien secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan di Klinik Zam-Zam Dental Care. Oleh karena itu, pengelola pelayanan kesehatan perlu terus meningkatkan kelima aspek tersebut guna meningkatkan komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien secara menyeluruh. Dimana terapis gigi dan mulut sudah mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan profesional, perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien, perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat Kesehatan yang digunakan. Temuan ini memperkuat pendapat (Siti et al, 2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal, empati tenaga kesehatan, serta kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat gigi berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien di Klinik Zam-Zam Dental Care Makassar. Pelaksanaan komunikasi terapeutik pada fase kerja dinilai cukup optimal, namun fase orientasi dan terminasi masih belum konsisten sehingga mengurangi pengalaman positif pasien secara menyeluruh. Kepuasan pasien tercermin terutama pada dimensi jaminan dan empati yang menekankan pentingnya kepercayaan, rasa aman, serta perhatian personal dari perawat, sementara dimensi tanggung jawab masih perlu diperbaiki untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan secara utuh dari awal hingga akhir interaksi akan meningkatkan kualitas hubungan perawat dengan pasien dan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan gigi. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar perawat gigi meningkatkan konsistensi komunikasi pada fase orientasi dan terminasi, pihak klinik memberikan pelatihan komunikasi terapeutik secara berkala, serta peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan

pendekatan yang lebih mendalam untuk mengeksplorasi aspek komunikasi terapeutik yang belum terungkap dalam penelitian ini.

SARAN

1. Untuk Pasien:

Diharapkan pasien dapat lebih aktif dalam berkomunikasi dengan perawat gigi serta menyampaikan keluhan atau kebutuhan secara terbuka. Partisipasi pasien yang lebih baik dapat membantu terciptanya komunikasi dua arah yang efektif, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

2. Untuk Perawat Gigi:

Perawat disarankan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik, terutama pada fase orientasi dan terminasi. Perawat perlu lebih konsisten dalam memperkenalkan diri, membangun hubungan awal yang hangat, dan menutup interaksi dengan cara yang profesional serta memberikan informasi tindak lanjut kepada pasien. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien selama proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Akmal, D. Z., Heri, H., Universitas, P., & Kuning, L. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. *National Conference Sosial Science and Religion*, 1(Ncssr), 269–274.

Handayani, R., Indri, R., & Yassi, F. (2023). Konsep dasar komunikasi terapeutik, manajemen stres kerja, dan caring dalam keperawatan. PPT Nasya Expanding Management.

Gunawan, W., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2024). Indeks kepuasan pasien pada unit pelaksana teknis dinas (UPTD) puskesmas Paringin kecamatan Paringin. *Indeks Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Paringin Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan*, 1(4), 1575–1585.

Utami, S., Haeruddin, & Suharni. (2023). Analisis pengaruh komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien gigi pada tindakan perawatan gigi dan mulut di poli gigi RSUD Anna Medika Madura tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 100–109. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1208>

Febby, P., Risma, R., & Obar. (2023). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 10(1), 24–31. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>

Maryani, I. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang Intensive Care Unit (ICU) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(02), 51–65. <https://doi.org/10.32938/jsk.v5i02.5089>

Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2020). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [[https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)](<https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4%281%29.30-34>)

Afandi, M., Rahman, H., & Fitriani, D. (2023). Peran komunikasi terapeutik pada fase kerja dalam meningkatkan partisipasi pasien dalam proses penyembuhan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(3), 112-125.

Angela, M., & Rahayu, S. (2025). Jaminan dalam pelayanan kesehatan: Indikator utama pembentukan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(1), 33-42.

Saragih, N., & Prasetyo, D. (2020). Pengaruh kebersihan dan fasilitas terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(3), 140-149.

Sari, S., & Wijaya, A. (2020). Keandalan tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien rawat jalan: Dampak terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan dan Kepuasan Pasien*, 11(2), 77-86.