

ani saa

KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN KEPUASAN PASIEN

-  Hasil KTI & Skripsi
-  HASIL KTI & SKRIPSI TAHUN 2025
-  Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3342900520

Submission Date

Sep 18, 2025, 7:03 AM GMT+7

Download Date

Sep 18, 2025, 7:28 AM GMT+7

File Name

TURNITIN.docx

File Size

107.7 KB

68 Pages

10,895 Words

70,190 Characters

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 19%  Internet sources
 - 7%  Publications
 - 5%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 19% Internet sources
- 7% Publications
- 5% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.stikeselisabethmedan.ac.id	4%
2	Internet	repository1.stikeselisabethmedan.ac.id	<1%
3	Internet	www.bajangjournal.com	<1%
4	Internet	repository.unika.ac.id	<1%
5	Internet	download.garuda.kemdikbud.go.id	<1%
6	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
7	Internet	vdocuments.site	<1%
8	Internet	journal.ukmc.ac.id	<1%
9	Internet	www.scribd.com	<1%
10	Internet	eprints.walisongo.ac.id	<1%
11	Internet	journal.ikopin.ac.id	<1%

12	Internet	journal.unika.ac.id	<1%
13	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
14	Internet	digilib.stikeskusumahasada.ac.id	<1%
15	Internet	ejournal.poltektegal.ac.id	<1%
16	Internet	eprints.ners.unair.ac.id	<1%
17	Internet	peraturan.go.id	<1%
18	Internet	repository.stikes-yrsds.ac.id	<1%
19	Internet	repositori.umsu.ac.id	<1%
20	Internet	repository.itekes-bali.ac.id	<1%
21	Student papers	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang	<1%
22	Internet	herikusnadi1989.blogspot.com	<1%
23	Internet	id.scribd.com	<1%
24	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%
25	Internet	repository.poltekkes-kdi.ac.id	<1%

26	Publication	Uni Hardika Rahayu, Ernawati ., Yuyun Tafwidhah. "Hubungan Komunikasi Terap...	<1%
27	Internet	pdfcoffee.com	<1%
28	Internet	repository.unair.ac.id	<1%
29	Internet	blog.pintarnya.com	<1%
30	Internet	digilib.unisayogya.ac.id	<1%
31	Internet	e-jurnal.lppmunsera.org	<1%
32	Internet	eprints.iain-surakarta.ac.id	<1%
33	Internet	eprints.poltekkesjogja.ac.id	<1%
34	Student papers	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus II	<1%
35	Student papers	Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh	<1%
36	Student papers	Sriwijaya University	<1%
37	Publication	Dewi Setya Paramitha, Rita Kirana, Andrey Rizky Akbar Muhaimin MPR. "PENTIN...	<1%
38	Internet	repository.umpri.ac.id	<1%
39	Internet	123dok.com	<1%

40	Publication	Heliyana, Anang, Lina Rismayani. "DENTAL AND ORAL THERAPIST KNOWLEDGE A...	<1%
41	Internet	repository.itsk-soepraoen.ac.id	<1%
42	Internet	repository.radenfatah.ac.id	<1%
43	Internet	azizzahamir.wordpress.com	<1%
44	Internet	hardiantiaputri.blogspot.com	<1%
45	Internet	repository.stikeshangtuah-sby.ac.id	<1%
46	Internet	staffnew.uny.ac.id	<1%
47	Internet	sumarnisbk.blogspot.com	<1%
48	Publication	Endang Sri Yulianti, Yayah Sopianah, Rena Setiana Primawati. "THERAPEUTIC CO...	<1%
49	Student papers	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	<1%
50	Internet	milanjodhy.blogspot.com	<1%
51	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
52	Student papers	Universitas Muria Kudus	<1%
53	Internet	azizahkh.wordpress.com	<1%

54	Internet	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
55	Internet	repository2.unw.ac.id	<1%
56	Publication	M. Lukman Hakim, Kukuh Sinduwiatmo. "PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK B...	<1%
57	Internet	jurnal.borneo.ac.id	<1%
58	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV	<1%
59	Publication	Nelly Erma Rosyidah, Rahmawati Maulida, Risna Yekti Mumpuni, Bagus Dwi Cahy...	<1%
60	Internet	docplayer.info	<1%
61	Internet	ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id	<1%
62	Internet	eprints.peradaban.ac.id	<1%
63	Internet	eprints.undip.ac.id	<1%
64	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
65	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
66	Internet	ojs.unud.ac.id	<1%
67	Internet	repository.poltekkes-tjk.ac.id	<1%

68	Publication	Lilis Latifah, Cahyo Nugroho, Mita Tiana. "TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESE...	<1%
69	Publication	Zaleha Ulfa, Dessy Hermawan, Riyanti Riyanti, Koidar Amirus, Nurhalina Sari. "An...	<1%
70	Internet	digilib.iain-jember.ac.id	<1%
71	Internet	docobook.com	<1%
72	Internet	ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id	<1%
73	Internet	ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id	<1%
74	Internet	ejurnalmalahayati.ac.id	<1%
75	Internet	febriyanar.blogspot.com	<1%
76	Internet	jurnal.unprimdn.ac.id	<1%
77	Internet	landenjwgnv.blogpostie.com	<1%
78	Internet	lokerjateng.wordpress.com	<1%
79	Internet	mahasiswakeperawatan077.blogspot.com	<1%
80	Internet	pdfcookie.com	<1%
81	Internet	pt.scribd.com	<1%

82	Internet	repository.helvetia.ac.id	<1%
83	Publication	Arman Anwar. "Tanggung Gugat Resiko Dalam Aspek Hukum Kesehatan", SASI, 2...	<1%
84	Internet	doku.pub	<1%
85	Publication	Tutik Dwi Winarti, Regista Trigantera, Diana Noor Fatmawati. "HUBUNGAN ANTA...	<1%
86	Publication	Yusra Yusra. "Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien B...	<1%
87	Internet	repository.unjaya.ac.id	<1%
88	Internet	akrafpeduli.blogspot.com	<1%

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan publik merupakan faktor terpenting yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka seluruh organisasi harus memberikan layanan kepada masyarakat dengan benar-benar memperhatikan upaya untuk memaksimalkan pelayanan publik. Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 (JDIH BPK RI) secara tegas percaya bahwa setiap orang berhak atas terapis gigi dan mulut an kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, dan terjangkau serta tidak ada satupun warga negara Indonesia yang dikecualikan dari kewajiban ini. (Suryati et al., 2023)

Penyedia layanan kesehatan harus mengikuti pedoman untuk menyediakan terapis gigi dan mulut an berkualitas. Karena Salah satu kunci sukses adalah memberikan layanan berkualitas, pelayanan publik dan kepuasan penerima pelayanan, maka tenaga kesehatan harus mampu memberikan pelayanan tersebut. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap jaminan kesehatan nasional wajib dipengaruhi oleh ketidakpuasan terhadap cara layanan kesehatan diberikan. (Suryati et al., 2023)

Untuk meningkatkan standar kesehatan masyarakat, kita membutuhkan fasilitas di mana warga negara dapat mengatasi masalah kesehatan mereka. Puskesmas merupakan organisasi kesehatan fungsional yang berfungsi sebagai pusat peningkatan kesehatan masyarakat dan mendorong keterlibatan masyarakat. Selain itu, kami menyediakan layanan yang komprehensif dan

terpadu bagi penduduk setempat. Pendekatan tingkat terapis gigi dan mulut an digunakan untuk menggambarkan layanan kesehatan gigi yang disediakan di pusat kesehatan. Tindakan promosi, pencegahan, tahap awal, penyembuhan dan rehabilitasi merupakan bagian dari kebijakan WHO yang bertujuan menyediakan terapis gigi dan mulut an kesehatan bertahap yang menawarkan terapis gigi dan mulut an komprehensif yang menggabungkan sumber daya yang tersedia. (Salfiyadi et al., 2023)

53 Untuk meningkatkan keterampilan komunikasi petugas kesehatan dan memahami faktor sosiokultural yang mempengaruhi interaksi mereka dengan pasien adalah salah satu metode untuk memperbaiki kinerja mereka. Menyampaikan pesan kepada pasien adalah tujuan utama dari keterampilan komunikasi yang penting. Informasi, imbauan, ajakan, provokasi, dan hasutan semuanya dapat digunakan untuk menyampaikan pesan. Komunikasi yang buruk dapat menghalangi profesional layanan kesehatan untuk memahami kebutuhan pasien, menciptakan ketidakseimbangan dalam perlindungan hak-hak pasien, dan pada akhirnya mengakibatkan hasil kesehatan pasien yang tidak memuaskan. Faktanya, kesalahan medis bisa terjadi karena komunikasi yang buruk. (Purwanto, 2021)

48 Di bidang medis, terapis gigi dan mulut berinteraksi dengan pasien menggunakan bentuk komunikasi unik yang disebut komunikasi terapeutik. Strategi mendasar untuk meningkatkan hubungan terapis gigi dan mulut - 9 pasien adalah komunikasi terapeutik. Agar terapis gigi dan mulut dapat merasakan, memahami, menanggapi, dan merawat individualitas setiap

10 pasien, mereka sendiri memerlukan keterampilan yang diperlukan dan pemahaman diri yang komprehensif. Komunikasi terapeutik yang efektif memberikan informasi yang akurat dan membangun kepercayaan dengan pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif tidak hanya memastikan bahwa pasien puas dengan terapis gigi dan mulut an yang mereka terima, tetapi juga dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk: Misalnya: pengetahuan, kesadaran, kecerdasan emosional, lingkungan, perkembangan, nilai-nilai, konteks sosial budaya, peran, jarak. (Aprilia, 2022)

48 Gambaran pelaksanaan komunikasi 74% terapis gigi dan mulut tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien. Observasi lapangan menunjukkan 37,5% partisipan tidak menggunakan komunikasi terapeutik. Kesalahpahaman, konflik peran, demografi keluarga, lingkungan keluarga, keadaan psikologis, dan lain-lain menjadi beberapa penyebab mengapa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi tidak berfungsi dengan baik. (Sri et al., 2024)

Indikator pertama standar rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pasien hanya akan merasa puas jika standar terapis gigi dan mulut an melampaui harapan mereka. Namun, ketika kualitas terapis gigi dan mulut an medis yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka, mereka merasa tidak puas dan kecewa. Kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa baik terapis gigi dan mulut an medis dibandingkan dengan harapan pasien. (Anik & Dina, 2023)

Kepuasan pada hakikatnya terkait dengan peningkatan layanan: semakin baik layanan yang diberikan kepada pasien, semakin puas pula

mereka. Seluruh unsur pendukung Puskesmas harus terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya agar memungkinkan untuk menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat lokal, khususnya para pasien. Orang-orang yang ingin mengakses layanan kesehatan dasar dan saran di sektor kesehatan. (Anik & Dina, 2023)

10 Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari Puskesmas yang ada di Kabupaten Banggai Laut yaitu Puskesmas Banggai. Terdapat 4 terapis gigi yang bertugas di poli gigi Puskesmas Banggai dan. Pada bulan Oktober-November tahun 2024, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Banggai pada poli gigi sebanyak 270 orang. Berdasarkan indeks kepuasan yang di terima oleh Puskesmas Banggai pada tahun 2023 di poli gigi secara keseluruhan yaitu 97,74% dengan kategori sangat baik. Indeks kepuasan mencakup Kualitas Pelayanan, Waktu Pelayanan, Keamanan dan Kebersihan, Harga yang Transparan, Kemudahan Akses, Rasa Aman secara Psikologis serta Dukungan Layanan Non-Medis.

Namun Dalam konteks pelayanan pada Puskesmas banggai di Kabupaten Banggai Laut, belum diketahui sejauh mana kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi berkontribusi terhadap kepuasan pada pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif tidak hanya melibatkan penyampaian informasi secara jelas dan empati yang mendalam, tetapi juga kemampuan mendengarkan kebutuhan pasien, mengurangi kecemasan, dan membangun motivasi untuk menjaga kesehatan gigi.

18

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien di Puskesmas Banggai dengan keterampilan komunikasi terapeutik terapis gigi. Studi ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana komunikasi terapeutik berkontribusi dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien, serta memberikan saran untuk meningkatkan layanan kesehatan di kedua tempat layanan kesehatan.

14

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana hubungan kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

58

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

14

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik terapis gigi dengan kepuasan pasien di Puskesmas pada Kabupaten Banggai Laut.

2. Tujuan khusus

13

- a. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut menggunakan dimensi kredibilitas (reliability)

- 13 b. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut menggunakan dimensi empati (emphaty)
- 13 c. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut berdasarkan dimensi berwujud (tangibles)
- 13 d. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut berdasarkan dimensi ketanggapan (responsiveness)
- 13 e. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut berdasarkan dimensi kepastian (assurance)

47 D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- 87 a. Penelitian ini dapat ikut andil pada perkembangan ilmu dalam bidang kesehatan, khususnya mengenai pentingnya komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan kesehatan primer seperti Puskesmas.
- 63 b. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan atau sumber bagi penelitian lebih lanjut terkait dengan komunikasi terapeutik di bidang kesehatan gigi atau aspek lain yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat di daerah terpencil.

- c. Penelitian ini dapat memperkuat atau memverifikasi teori bahwa kemampuan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan gigi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Peneliti dapat memperdalam pemahaman mengenai pentingnya komunikasi terapeutik dalam layanan kesehatan serta bagaimana komunikasi tersebut mempengaruhi kepuasan pasien, terutama di daerah terpencil seperti Kabupaten Banggai Laut.

b. Bagi responden

- 1) Memberikan umpan balik yang bermanfaat bagi Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan gigi, terutama dalam hal komunikasi terapeutik yang lebih baik dan empatik. Hal ini akan berpengaruh pada pengalaman layanan kesehatan yang lebih positif bagi pasien.
- 2) Membantu terapis gigi dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui komunikasi yang lebih jelas, empatik, dan responsif, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan yang mereka terima.

35

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Komunikasi Teraupetik

1. Definisi komunikasi terapeutik

Kata komunikasi berasal dari kata Latin *communicatio* yang berarti komunikasi atau bertukar gagasan. Dalam proses komunikasi, pembicara membuat pernyataan atau mengajukan pertanyaan dengan harapan pendengar akan menanggapi atau menjawab. Keahlian atau bakat tenaga medis untuk menolong pasien mengatasi masalah psikologis, beradaptasi dengan stres, dan mengembangkan hubungan interpersonal disebut komunikasi terapeutik. Komunikasi sangat penting dalam bidang keterapis gigi dan mulut an. Tanpa komunikasi, akan sulit untuk menyediakan layanan terapis gigi dan mulut an. (Hasanah, 2019)

Berbeda dengan komunikasi sosial yang dilakukan antarmanusia yang mempunyai kepentingan yang sama (masyarakat umum), komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang mempunyai tujuan tertentu, yaitu mencapai tujuan penyembuhan. Hal ini dilakukan menurut rencana khusus oleh orang-orang tertentu: praktisi profesional (terapis gigi dan mulut , dokter, bidan) dan klien atau pasien yang membutuhkan bantuan. Selama komunikasi terapeutik, banyak jenis informasi berbeda yang dipertukarkan. (Pertiwi et al., 2022)

Salah satu bidang studi dalam ilmu komunikasi adalah komunikasi kesehatan, khususnya komunikasi terapeutik, yang merupakan aspek

10

10

4 penting dalam keterapis gigi dan mulut an. Komunikasi terapeutik penting
67 karena dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap terapis gigi dan
mulut an medis yang mereka terima. Bagi terapis gigi dan mulut ,
komunikasi terapeutik adalah komunikasi khusus yang dirancang dan
dilaksanakan untuk mendukung pemulihan dan penyembuhan pasien.
(Rahmadani, 2021)

6 Komunikasi terapeutik didefinisikan sebagai komunikasi yang
59 disengaja dan memiliki tujuan untuk pemulihan pasien. Tenaga medis
yang mempunyai keterampilan komunikasi yang baik dapat membangun
hubungan saling percaya dengan pasien, terhindar dari masalah hukum,
menjamin kepuasan profesional dalam layanan keterapis gigi dan mulut
an, dan meningkatkan reputasi rumah sakit serta profesi keterapis gigi dan
mulut an. Hal ini sulit dilakukan. (Rahmadani, 2021)

25 2. Tujuan komunikasi terapeutik

Menurut Annisah (2023) Komunikasi terapeutik memiliki tujuan
memberikan motivasi dan meningkatkan pribadi klien ke arah yang positif
antara lain yaitu :

- a. Meningkatkan aktualisasi diri, penerimaan diri, harga diri, dan meningkatkan kemandirian klien.

Setelah diskusi terapeutik dengan terapis gigi dan mulut , klien yang
sebelumnya merasa rendah diri atau tidak menerima dirinya sendiri
mungkin dapat melakukannya. Dipercaya bahwa terapis gigi dan mulut
dapat mengubah pandangan klien terhadap diri mereka sendiri dan

masa depan mereka sehingga mereka dapat menerima dan menghargai diri mereka sendiri apa adanya.

b. Integritas diri dan kepercayaan diri yang kuat.

Jenis kelamin, peran, dan status klien mewakili identitas pribadi yang dimaksud. Orang yang menderita masalah identitas pribadi biasanya memiliki harga diri yang rendah dan kurang percaya diri. Melalui komunikasi, terapis gigi dan mulut harus membantu mengembangkan integritas dan kepercayaan diri pasien.

c. Kemampuan untuk membangun hubungan yang saling bergantung dan tidak dangkal dengan orang lain.

Klien mengembangkan keterampilan penerimaan dan belajar bagaimana diterima oleh orang lain. Terapis gigi dan mulut membantu membangun hubungan saling percaya dengan klien melalui komunikasi terapeutik yang terbuka dan jujur yang menerima klien apa adanya..

d. Meningkatkan fungsi, kesejahteraan, dan kemampuan klien untuk memenuhi kebutuhan mereka sambil mencapai tujuan pribadi yang sesuai.

Kemampuan untuk memenuhi tuntutan guna mencapai tujuan pribadi yang wajar. Dalam kasus ini, tujuan terapis gigi dan mulut adalah membantu klien menetapkan tujuan yang tepat dan meningkatkan kemampuan mereka untuk merawat diri sendiri.

3. Prinsip-prinsip komunikasi terapeutik

Menurut Perangin-Angin (2024) Membangun dan memelihara hubungan terapeutik memerlukan pemahaman tentang empat prinsip dasar komunikasi terapeutik:

- a. Hubungan terapeutik antara komunikator dan pasien saling menguntungkan yang mendasari interaksi ini adalah gagasan tentang *"humanity of nurse and clients"* Citra diri komunikator sebagai seorang pribadi menentukan kualitas interaksi antara pasien dan komunikator. Hubungan komunikator-pasien lebih dari sekadar hubungan antara penolong dan pasien.
- b. Komunikator harus menghormati individualitas setiap pasien. Karena setiap peran berbeda, komunikator harus mempertimbangkan perbedaan dalam sejarah keluarga, norma budaya, dan karakteristik pribadi untuk memahami perasaan dan perilaku pasien.
- c. Komunikasi dalam bentuk apa pun dapat menjaga harga diri pengirim dan penerima. Dalam situasi seperti ini, harga diri baik komunikator maupun pasien harus dijaga.
- d. Komunikasi didasarkan pada kepercayaan dan dapat dilakukan sebelum masalah diatasi dan jawaban yang mungkin diajukan. Hubungan saling percaya antara komunikator dan pasien merupakan dasar komunikasi terapeutik.

4. Bentuk-bentuk komunikasi terapeutik

Menurut Rahmadani (2021) Dokter, paramedis, dan terapis gigi menggunakan tiga bentuk komunikasi terapeutik: verbal, tertulis, dan non-verbal. Ini termasuk:

a. Komunikasi Verbal

Pertukaran informasi secara verbal, terutama percakapan tatap muka, merupakan bentuk komunikasi yang paling umum dalam terapis gigi dan mulut an rumah sakit. Komunikasi lisan umumnya lebih cepat dan lebih akurat. Kata-kata adalah alat atau simbol yang dapat kita gunakan untuk mendeskripsikan sesuatu, pengamatan, ingatan, membangkitkan respons emosional, dan mengekspresikan pikiran serta perasaan. Lebih jauh lagi, komunikasi verbal sering digunakan untuk menyampaikan makna rahasia atau untuk mengukur minat orang lain. Salah satu keuntungan komunikasi verbal tatap muka adalah memberikan tanggapan langsung dari setiap individu. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diingat untuk komunikasi verbal yang efektif:

1) Jelas dan ringkas

Komunikasi yang sederhana, ringkas, dan langsung sangatlah ideal. Menggunakan lebih sedikit kata mengurangi kebingungan. Berbicara perlahan dan mengucapkan kata-kata dengan jelas adalah dua cara untuk menjadi lebih mudah dipahami. Mengulang bagian yang penting dari pesan yang disampaikan. Penggunaan contoh bisa membuat penjelasan lebih mudah untuk dipahami. Penerimaan

pesan perlu mengetahui apa, mengapa, bagaimana, kapan, siapa dan dimana. Dibuat sebuah ringkasan dengan menggunakan kata-kata yang mengekspresikan ide secara sederhana.

2) **Perbendaharaan Kata (Mudah dipahami)**

Komunikasi tidak akan berhasil, jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata dan ucapan. Banyak istilah teknis yang digunakan dalam keterapis gigi dan mulut an dan kedokteran, dan jika ini digunakan oleh terapis gigi dan mulut , klien dapat menjadi bingung dan tidak mampu mengikuti petunjuk atau mempelajari informasi penting. Ucapkan pesan dengan istilah yang dimengerti klien.

3) **Arti denotatif dan konotatif**

Arti denotatif memberikan pengertian yang sama terhadap kata yang digunakan, sedangkan arti konotatif merupakan pikiran, perasaan atau ide yang terdapat dalam suatu kata. Kata serius dipahami klien sebagai suatu kondisi mendekati kematian, tetapi terapis gigi dan mulut akan menggunakan kata kritis untuk menjelaskan keadaan yang mendekati kematian. Ketika terapis gigi dan mulut sedang berkomunikasi dengan pasien harus hati-hati memilih kata-kata, hal ini terutama penting saat menjelaskan tujuan terapis gigi dan mulut an dan kondisi klien.

38

4) Jeda (Selaan) dan kesempatan berbicara

Kecepatan dan tempo bicara yang tepat turut menentukan keberhasilan komunikasi verbal. Selaan yang lama dan pengalihan yang cepat pada pokok pembicaraan lain mungkin akan menimbulkan kesan bahwa terapis gigi dan mulut sedang menyembunyikan sesuatu terhadap klien. Terapis gigi dan mulut sebaiknya tidak berbicara dengan cepat supaya tidak menimbulkan kata-kata yang tidak dipahami pasien. Selaan perlu digunakan untuk menekankan pada hal tertentu, memberi waktu kepada pendengar untuk mendengarkan dan memahami arti kata. Terapis gigi dan mulut juga bisa menanyakan kepada pendengar apakah ia berbicara terlalu lambat atau terlalu cepat dan perlu untuk diulang.

38

5) Waktu dan Relevansi

Waktu yang tepat sangat penting untuk menangkap pesan. Bila klien sedang menangis kesakitan, tidak waktunya untuk menjelaskan resiko operasi. Meskipun pesan yang diucapkan sudah secara jelas dan singkat, tetapi waktu tidak tepat dapat menghalangi penerimaan pesan secara akurat. Oleh karena itu, terapis gigi dan mulut harus peka terhadap ketepatan waktu untuk berkomunikasi.

9

6) Bercanda

Tertawa mengurangi ketegangan dan rasa sakit yang disebabkan oleh tindakan kesehatan lainnya dan meningkatkan efektivitas

7 terapis gigi dan mulut dalam memberikan dukungan emosional kepada pasien. Sullivan dan Dean menemukan bahwa humor merangsang produksi katekolamin dan hormon. menimbulkan perasaan sehat, meningkatkan toleransi terhadap rasa sakit, mengurangi ansietas, memfasilitasi relaksasi pernapasan dan menggunakan humor untuk menutupi rasa takut dan tidak enak atau menutupi ketidak mampuannya untuk berkomunikasi dengan klien.

b. Komunikasi Tertulis

19 Komunikasi tertulis sering digunakan dalam lingkungan bisnis, tetapi juga digunakan dalam lingkungan medis oleh dokter dan personel medis darurat untuk berkomunikasi dengan pasien. Contoh komunikasi jenis ini antara lain penulisan nama obat, catatan atau surat, informasi tentang penyakit, harga obat, dan rincian lainnya. Saat berkomunikasi secara tertulis, pedoman berikut harus diikuti. Pesan harus rinci, ringkas, spesifik, mudah dipahami, sopan, dan akurat.

Beberapa tujuan komunikasi teks dalam komunikasi terapeutik di rumah sakit meliputi:

- 43 1) Sebagai dokumen tertulis yang sah, misalnya Persetujuan operasi.
- 43 2) Sebagai bahan pemikiran atau pengingat saat dibutuhkan, misalnya Surat yang diarsipkan.

43

- 3) Catatan sejarah, misalnya: Misalnya, surat yang ditemukan di arsip lama ditemukan kembali dan dapat memberikan rincian lebih lanjut tentang peristiwa masa lalu.
- 4) Sertifikat jalan merupakan contoh jaminan keselamatan.
- 5) Arahan atau dasar tindakan, misalnya B. Surat pengangkatan, perintah, keputusan.

c. Komunikasi Nonverbal

19

Ketika suatu pesan disampaikan tanpa menggunakan kata-kata maka itu disebut komunikasi non-verbal. Komunikasi nonverbal semakin sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Banyak pakar komunikasi berpendapat bahwa komunikasi verbal dengan cepat mengarah ke komunikasi nonverbal. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal ada di mana-mana dalam semua interaksi sosial dan aktivitas komunikasi. Dokter, paramedis, dan terapis gigi yang terlibat dalam layanan medis di rumah sakit memahami bahwa isyarat verbal dan non-verbal yang mereka berikan kepada pasien dari tahap awal hingga tahap penilaian dan evaluasi memengaruhi perilaku dan kepuasan mereka. Anda perlu memahaminya. Proses komunikasi terapeutik, yang mencakup komunikasi verbal dan non-verbal, terkait erat dengan dukungan yang diberikan oleh dokter dan paramedis saat menilai kebutuhan terapis gigi dan mulut an pasien.

19

50

Menurut Morris dalam Liliweri (2004) yang dikutip oleh Rianingsi (2020) membagi pesan non-verbal sebagai berikut:

1) Kinesik

Gerakan tubuh, tangan dan kaki digunakan untuk mengomunikasikan pesan dan tindakan non-verbal. konselor menggunakan bahasa isyarat selain kata-kata untuk memperkuat informasi kesehatan. Misalnya, menggunakan bahasa isyarat untuk menjelaskan situasi berbahaya, cara minum obat, dan cara mencampur obat..

2) Proksemik

Proksemik adalah bahasa non-verbal yang menggambarkan "ruang" dan "jarak" antara orang dan benda, atau antara orang dan orang lain, dalam komunikasi.

3) Haptik

Haptik sering disebut sebagai campuran jarak-nol, yang berarti tidak ada jarak antara dua orang saat berkomunikasi. Dengan demikian, beberapa ahli komunikasi nonverbal berpendapat bahwa sentuhan sama dengan mengetuk, menyentuh, memegang, membelai, dan mencubit. Sentuhan dapat menunjukkan keintiman dalam suatu hubungan.

4) Paralinguistik

Segala penggunaan suara yang membantu menafsirkan tanda dicakup oleh paralinguistik. Sebagai contoh, orang-orang Muangthai merupakan orang yang rendah hati, mirip dengan orang Jawa yang tidak mengungkapkan kemarahan dengan suara yang

keras. Mengeritik orang lain biasanya tidak diungkapkan secara langsung tetapi dengan anekdot. Ini berbeda dengan orang Batak dan Timor yang mengungkapkan segala sesuatu dengan suara keras.

5) Artefak

Kita memahami artefak dalam komunikasi non verbal dengan berbagai benda material disekitar kita, lalu bagaimana cara benda-benda itu digunakan untuk menampilkan pesan tatkala dipergunakan. Sepeda, mobil, televisi, komputer mungkin sekedar benda. Namun dalam situasi sosial tertentu bendabenda itu memberikan pesan kepada orang lain. Kita dapat menduga status sosial seseorang dan pakaian atau mobil yang mereka gunakan. Makin mahal mobil yang mereka pakai, maka makin tinggi status sosial orang itu.

6) Logo dan Warna

Kreasi dan perancang untuk menciptakan logo dalam penyuluhan merupakan karya komunikasi bisnis, namun model karya dapat ditiru dalam komunikasi kesehatan. Biasanya, logo dimaksudkan untuk mewakili kegiatan atau hasil suatu organisasi, terutama dalam kasus perusahaan swasta. Logo biasanya berukuran kecil dan menampilkan berbagai bentuk, warna, dan huruf yang mengomunikasikan visi dan tujuan organisasi.

50

7) Tampilan Fisik Tubuh

Sering kali terdapat prasangka tentang seperti apa bentuk tubuh lawan bicara yang akan ditemui. Kita sering membuat penilaian tergesa-gesa tentang orang berdasarkan warna kulit atau tipe tubuh mereka (gemuk, bungkuk, kurus, atletis, dll.). Kita memberi label dan warna pada orang berdasarkan tipe tubuh mereka. Persuasi merupakan salah satu ciri khas pesan dan informasi kesehatan. Ini mengacu pada cara menyusun pesan untuk membujuk orang agar mempelajari lebih lanjut, menghargai informasi, dan memilih untuk menerima atau menolak produk komersial yang dipromosikan oleh sumber.

75

5. Teknik komunikasi terapeutik

Menurut Stuar dan Sundeen (1995) yang dikutip oleh Juniarsih (2019) Strategi tertentu dapat digunakan dalam komunikasi terapeutik. Metode-metode tersebut terdiri dari:

a. Mendengarkan dengan penuh perhatian

Kunci komunikasi terapeutik adalah mendengarkan. Dalam metode ini, seseorang berpartisipasi aktif dalam proses penyerapan informasi dan menganalisis reaksinya sendiri terhadap informasi tersebut. Terapis harus bertindak sebagai pendengar yang aktif dan penuh perhatian dan memberikan klien sebanyak mungkin kesempatan untuk mengekspresikan diri. Unsur-unsur keterampilan mendengarkan dengan penuh perhatian meliputi:

42

- 1) Perhatikan saat pelanggan berbicara.
- 2) Pertahankan kontak mata dengan pelanggan dan tunjukkan bahwa Anda ingin mendengarkan.
- 3) Hindari menyilangkan lengan atau kaki.
- 4) Hindari gerakan yang tidak berarti
- 5) Mengangguk ketika pelanggan membahas sesuatu yang penting atau meminta pendapat.
- 6) Saat duduk atau berdiri setidaknya tingginya sama dengan pelanggan, condongkan tubuh ke arah mereka..

42

b. Bertanya

Salah satu cara untuk mendorong orang berbagi pemikiran dan perasaannya adalah dengan mengajukan pertanyaan. Berikut adalah contoh pertanyaan model yang dapat digunakan dalam situasi komunikasi terapeutik.

1) Pertanyaan yang Mendukung

Ketika terapis gigi selaras dengan gagasan dan emosi klien dan terkait langsung dengan permasalahan klien, terapis dapat mengajukan pertanyaan kepada klien. Pertanyaan terbuka. Survei yang tidak mendukung kurang berhasil karena mengajukan pertanyaan yang tidak relevan dengan permasalahan atau diskusi. Wawancara ini mengintimidasi dan menunjukkan kurangnya pemahaman pelanggan.

2) Apakah pertanyaannya tertutup atau terbuka?

Pertanyaan terbuka memungkinkan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dari klien. Saat mengajukan pertanyaan ini, terapis dapat melihat semua ekspresi wajah klien. Pertanyaan tertutup memperbolehkan jawaban singkat..

c. Penerimaan

Penerimaan terjadi ketika informasi dan tindakan klien didukung dan diterima. Dalam kasus ini, terapis tidak menghakimi. Akan tetapi, persetujuan tidak berarti kesepakatan. Penerimaan adalah kemampuan untuk mendengarkan orang lain tanpa mengungkapkan skeptisisme atau kontradiksi.

- 1) Dalam kasus ini, harus menghindari bahasa tubuh atau ekspresi wajah yang tidak menunjukkan persetujuan, seperti mengernyitkan dahi atau menggelengkan kepala karena tidak percaya.
- 2) Harus berhati-hati untuk tidak mengganggu diskusi
- 3) Upayakan memberikan komentar

d. Mengulangi (*Restating*)

Untuk menunjukkan bahwa terapis mengikuti proses komunikasi, memperhatikan, dan menantikan komunikasi lebih lanjut, terapis mengulangi pikiran utama klien menggunakan ekspresi wajah klien.

e. Klarifikasi (*Clarificion*)

Klarifikasi melibatkan permintaan kepada klien untuk menjelaskan makna dari sebuah ekspresi atau mengulang konsep yang tidak jelas

yang telah diungkapkan klien. Hal ini dilakukan ketika terapis tidak yakin atau tidak memperhatikan. Selain itu, klien mungkin merasa malu untuk berbagi informasi, yang dapat mengakibatkan informasi tersebut menjadi sewenang-wenang atau tidak lengkap. Dalam kasus ini, terapis tidak boleh menambah, menghilangkan, atau menafsirkan apa yang dikatakan klien. Untuk mencapai pemahaman optimal, fokus utama adalah pada emosi saja.

f. Memfokuskan (*Focusing*)

Tujuan dari pemfokusan adalah untuk menyediakan peluang bagi klien untuk membicarakan masalah utama mereka dan menjaga pembicaraan tetap fokus untuk mencapai tujuan mereka. Percakapan perlu terfokus dan dipandu agar tidak keluar jalur.

g. Diam (*Silence*)

Diam digunakan selama proses komunikasi untuk memungkinkan klien dan terapis merenungkan pertanyaan dan jawaban.

h. Memberikan Informasi (*Informing*)

Pemberian informasi berarti memberikan pengetahuan lebih lanjut kepada klien tentang bidang-bidang penting dalam pemulihan klien untuk mendidik dan membimbing mereka tentang kesehatannya. Sebagai seorang terapis gigi perlu menawarkan solusi alternatif kepada klien untuk masalah tersebut.

i. Menyimpulkan (*summerizing*)

Salah satu cara untuk membantu klien mengeksplorasi elemen penting dari percakapan mereka dengan terapisnya adalah dengan membuat ringkasan. Di akhir pertemuan, strategi ini menyeimbangkan pengenalan ide dan emosi.

j. Mengubah cara pandang (*reframing*)

Cara ini membantu klien melihat masalahnya lebih dari sekedar hal buruk. Agar klien tidak menyalahkan diri sendiri, faktor-faktor lain perlu dipertimbangkan. Metode ini memungkinkan klien untuk merencanakan solusi atas masalah mereka secara lebih efektif.

k. Humor

Studi medis telah menunjukkan bahwa humor dapat meningkatkan produksi katekolamin, meningkatkan kemampuan untuk mentolerir rasa sakit, meminimalisir kecemasan, menenangkan pernapasan, dan menghasilkan perasaan sejahtera. Oleh karena itu, penggunaan humor dalam prosedur terapi membantu pasien berkomunikasi dengan terapis dan mengatasi perasaan takut dan tidak nyaman.

l. Memberikan pujian (*reinforcement*)

Perilaku pasien diperkuat melalui pujian dan perbaikan diri didorong. Hal ini dapat dikomunikasikan secara verbal maupun non-verbal, seperti mengacungkan jempol.

6. Tahapan komunikasi terapeutik

Menurut Stuart 2016, yang dikutip oleh Faridah (2022) Komunikasi terapeutik terdiri dari empat tahap yang dapat dibedakan dengan jelas, yaitu: fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi.

a. Fase Pra-interaksi

Fase persiapan ini dapat diselesaikan sebelum terapis gigi dan mulut berinteraksi dan berbicara dengan pasien. Pada tahap ini, terapis gigi dan mulut memeriksa perasaan, harapan, dan ketakutan mereka serta mengevaluasi kekuatan dan kelemahan mereka sebagai seorang profesional. Selain itu, terapis gigi dan mulut akan mengumpulkan informasi tentang pasien dan mengatur janji untuk konsultasi awal, jika memungkinkan.

Beberapa contoh pertanyaan yang dapat ditanyakan oleh terapis gigi dan mulut kepada dirinya sendiri adalah.

- 1) Apa yang harus saya tanyakan pada pertemuan berikutnya?
- 2) Apa yang akan saya katakan di lain waktu?
- 3) Apakah ada hal yang tidak menyenangkan terjadi?
- 4) Seberapa cemas yang saya rasakan?

b. Fase Orientasi

Ini adalah tahap pertama komunikasi antara klien dan Terapis gigi dengan tujuan mengatur tahap kegiatan berikutnya. Pada tahap ini, terapis gigi dan mulut dapat:

- 1) Membangun hubungan dan menumbuhkan kepercayaan.

2) Tanyakan pendapat klien untuk mengungkap keluhan, masalah, dan kebutuhannya.

3) Menyiapkan kontrak atau perjanjian yang menentukan tempat, waktu dan durasi pertemuan, dokumen yang akan dibahas dan setiap penghentian sementara kerja sama.

c. Fase Kerja

Dasar dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik adalah fase kerja.

Dasar hubungan terapis gigi dan mulut -pasien adalah fase kerja, yang terkait langsung dengan penerapan rencana tindakan keterapis gigi dan mulut an sesuai dengan tujuan yang dicapai. Tanggung jawab utama terapis gigi dan mulut selama fase kerja adalah:

- 1) Melakukan penyaringan terhadap pemicu stres yang relevan dan tepat.
- 2) Mempromosikan penggunaan strategi penanggulangan yang sehat dan pengembangan wawasan pasien.
- 3) Menangani kebiasaan pasien yang keras kepala dan resistensi.

d. Terminasi

Tahap terakhir dari komunikasi terapeutik antara pasien dan terapis gigi dan mulut disebut tahap terminasi. Pengakhiran terdiri dari dua komponen:

1) Terminasi sementara

Pada titik ini, pertemuan terapis gigi dan mulut -pasien telah berakhir, namun mereka akan bertemu kembali pada waktu tertentu.

2) Terminasi akhir

Tahap ini terjadi pada saat pasien keluar dari rumah sakit atau terapis gigi dan mulut meninggalkan fasilitas. Selama tahap akhir ini, Terapis gigi harus menyelesaikan tugas-tugas berikut:

- a) Evaluasi hasil, termasuk evaluasi subjektif dan objektif
- b) Kontrak masa depan dan perencanaan tindak lanjut.

Tugas utama terapis gigi dan mulut pada fase terminasi adalah:

- a) Deskripsi hasil, realitas perpisahan;
- b) Kemajuan dan pencapaian tujuan..

7. Peran terapis gigi dalam komunikasi terapeutik

Menurut Noviani et al., (2024) peran terapis gigi dalam komunikasi terapeutik memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

a. Pemberi Pesan (Komunikator)

Sebagai komunikator, Terapis gigi harus mempertimbangkan hal-hal berikut ketika menyampaikan pesannya;

- 1) Pesan yang disampaikan memenuhi kebutuhan pasien.
- 2) Pasien harus dapat memahami bahasa yang digunakan dalam komunikasi.

- 3) Usahakan untuk membangkitkan minat pasien terhadap pesan tersebut.
- 4) Agar pendengar dapat mempercayai komunikator, diperlukan sikap kokoh yang dilandasi hubungan interpersonal yang positif.
- 5) Lebih banyak koneksi antarmanusia membuat komunikasi menjadi lebih mudah.
- 6) Sikap yang dapat berkontribusi pada komunikasi yang sukses adalah keterbukaan, sikap ramah, saling percaya, kerendahan hati, dan kemampuan menjadi pendengar yang baik.

b. Komunikasikan (Penerima Pesan)

- 1) Mengenali simbol-simbol yang disampaikan komunikator
- 2) Membaca atau menjadi simbol-simbol yang disampaikan komunikator secara verbal dan nonverbal.
- 3) Memodifikasi pesan yang dikirim
- 4) Memberikan umpan balik kepada komunikator.

c. Sikap Yang Baik Akan Memperlancar Suatu Proses Komunikasi

- 1) Sikap sombong, angkuh, yang membuat pendengar ragu-ragu dan menolak penjelasan pembicara.
- 2) Duduk dengan angkuh dan tidak mau mendengarkan orang lain merupakan sikap atau perilaku yang tidak bermartabat.
- 3) Sikap ragu-ragu dapat membuat pengamat atau pendengar curiga terhadap pembicara.

22

22

B. Terapis Gigi

1. Definisi Terapis Gigi

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 tentang Perizinan dan Penyelenggaraan Usaha Terapi Gigi dan Mulut, terapis gigi dan mulut adalah tenaga medis yang berwenang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan bidang keahliannya. Terapis gigi dan mulut adalah seseorang yang telah menyelesaikan pelatihan di bidang kesehatan gigi, terapis gigi dan mulut an gigi, atau terapi gigi dan mulut sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan.

Terapis gigi dan mulut adalah tenaga kesehatan yang berfokus pada pencegahan, diagnosis, dan pengobatan masalah kesehatan gigi dan mulut. Terapis gigi dan mulut bekerja sama dengan dokter gigi dan profesional kesehatan lainnya untuk memberikan terapis gigi dan mulut an yang komprehensif. Terapis gigi adalah profesional kesehatan untuk kegiatan pencegahan penyakit pada mulut yang memiliki lisensi dan telah lulus dari program kesehatan gigi yang terakreditasi di lembaga pendidikan tinggi. Terapis gigi memberikan pendidikan, layanan klinis, dan konsultasi kepada individu dan populasi dari semua usia di berbagai lingkungan dan kapasitas. Asosiasi Terapis Gigi Amerika (American Dental Hygienists' Association) mendefinisikan peran profesional terapis gigi sebagai klinisi, korporat, kesehatan masyarakat, peneliti, pendidik, administrator, dan wirausahawan. (Darby & Walsh., 2015)

4 Ketentuan mengenai pengalihan hak praktik kedokteran gigi secara sah kepada terapis gigi dan mulut diatur dalam Pasal 23 Permenkes No. 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Perizinan Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran. Persyaratan ini meliputi, ketentuan-ketentuan berikut ini mengatur bagaimana tindakan-tindakan yang dimaksud dalam ayat (1) dapat didelegasikan: Tindakan-tindakan yang didelegasikan merupakan bagian dari keterampilan dan kemampuan yang ada pada penerima; 23 Dilaksanakan di bawah pengawasan. Pendelegasi tetap bertanggung jawab atas tindakan yang didelegasikan sepanjang tindakan tersebut dilakukan 83 sesuai dengan delegasi. Penilaian klinis tidak digunakan sebagai dasar tindakan dan tindakan yang didelegasikan tidak berkelanjutan.

12 Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 “Peraturan tentang Akreditasi dan Pelaksanaan Pekerjaan Terapis Gigi dan Mulut”, tugas pokok terapis gigi dan mulut adalah memberikan pelayanan preventif, profilaksis dan terapi sederhana. Memberikan pelayanan 9 Pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk meningkatkan status kesehatan mulut individu, kelompok, dan masyarakat semaksimal mungkin.

2. Sejarah dan perkembangan profesi

29 Sekolah Keterapis gigi dan mulut an Gigi (SPG) didirikan pada tahun 1951 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 27998 / Kab tanggal 30 Desember 1950 yang menandai dimulainya profesi kedokteran gigi dan mulut. Pada tahun 1957, SPG berganti nama menjadi Sekolah Keterapis gigi dan mulut an Gigi (SPRG). Kurikulum sekolah

didasarkan pada Model Terapis gigi dan mulut Gigi Selandia Baru, yang disesuaikan dengan kebutuhan layanan pada saat itu. Selanjutnya, pada tahun 1993, SPRG berganti nama menjadi Akademi Kesehatan Gigi (AKG). Seiring dengan perluasan sistem pendidikan tinggi oleh Kementerian Kesehatan, beberapa akademi kesehatan digabung menjadi politeknik kesehatan, dan pada tahun 2000 AKG berganti nama menjadi Sekolah Ilmu Kesehatan Gigi, dan pada tahun 2004 menjadi Sekolah Keterapis gigi dan mulut an Gigi. Nama tersebut diubah dan tetap seperti sekarang. (Koswara, 2024)

Di Indonesia, jumlah terapis gigi dan mulut (TGM) masih relatif rendah dibandingkan dengan total populasi. Pada tanggal 30 Juni 2016, Indonesia memiliki jumlah penduduk sebesar 257.912.349 jiwa. Dengan asumsi tingkat 158 TGM per 100.000 penduduk pada tahun 2025, 477.137 TGM akan dibutuhkan untuk terapis gigi dan mulut an kesehatan mulut. Majelis Tenaga Kesehatan Indonesia (MTKI), 17.027 TGM terdaftar pada tahun 2015. Akibatnya, Indonesia masih menghadapi kekurangan sekitar 460.110 TGM. (Koswara, 2024)

3. Pentingnya Peran Terapis Gigi dalam Kesehatan Masyarakat

Terapis gigi telah diperkenalkan dalam berbagai cara ke dalam profesi kedokteran gigi di seluruh dunia untuk menangani masalah-masalah spesifik terkait akses pada terapis gigi dan mulut an gigi dan bekerja sebagai tim dengan dokter gigi dalam menyediakan terapis gigi dan mulut an gigi. Perluasan dan perkembangan terus-menerus dari peran dan ruang

lingkup praktik klinis untuk terapis gigi dan kesehatan mulut dianggap sebagai strategi penting untuk mengatasi kekurangan tenaga kerja dan meningkatkan kualitas terapis gigi dan mulut an gigi di komunitas yang kurang terjangkau, di mana masalah kesehatan mulut lebih serius. (Darby & Walsh., 2015)

Sesuai dengan kewenangan yang diberikan dalam Pasal 12 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 “Tentang kewenangan dan pelaksanaan pekerjaan Terapis gigi dan mulut, kewenangan Terapis gigi dan mulut dalam promosi kesehatan di Puskesmas. Peran yang akan dilakukan meliputi :

- a. Mengembangkan kapasitas masyarakat untuk berpartisipasi dalam inisiatif terapis gigi dan mulut an diri melalui forum program UKGM.
- b. Layanan terapis gigi dan mulut an untuk kalangan rentan seperti anak prasekolah, wanita hamil, ibu menyusui, dan anak sekolah.
- c. Memberikan terapis gigi dan mulut an gigi kepada pasien yang mencari terapis gigi dan mulut an atau pasien rujukan, merujuk kasus sulit kepada staf yang lebih kompeten, menjaga kebersihan klinik (higiene klinik), obat-obatan dan layanan gigi dasar seperti menyimpan atau memelihara peralatan.
- d. Pencatatan dan pelaporan.

Ketersediaan obat-obatan untuk mengobati penyakit pasien sangat penting bagi sistem kesehatan setempat. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pengesahan dan Penyelenggaraan Praktek Dokter Gigi dan Terapis

gigi dan Mulut. Terapis Gigi mempunyai kewenangan untuk meresepkan dan mengeluarkan obat-obatan yang diawasi oleh suatu kewenangan yang dilimpahkan oleh Pemerintah kepada dokter gigi. . Selanjutnya, sesuai Pasal 19 (c) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016, terapis gigi dan mulut diperbolehkan meresepkan dan mengeluarkan obat kepada pasien. Pertolongan pertama pada keadaan darurat gigi dan mulut diberikan sesuai dengan kompetensinya, sesuai dengan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 Ayat 1 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Kualifikasi dan Organisasi Terapis Gigi dan Mulut. (Jayanti et al., 2020)

C. Kepuasan Pasien

1. Definisi kepuasan pasien

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kepuasan sebagai perasaan senang dan gembira. Rasa puas, gembira, dan lega yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau jasa ketika jasa tersebut memenuhi harapan juga dapat dianggap sebagai kepuasan. Menurut Kotler dan Philip (2006), kepuasan adalah ekspresi kesenangan atau kekecewaan seseorang berdasarkan kontras antara persepsi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. (Saprianingsih, 2020)

Kualitas layanan dan produk Anda memengaruhi kepuasan pelanggan. Pasien adalah pelanggan yang akan merasa puas terhadap suatu pelayanan apabila mereka merasa prosesnya nyaman. Metrik terpenting bagi rumah

sakit adalah kepuasan pasien. Aset rumah sakit yang paling penting adalah kepuasan pasien, dan pasien yang puas kemungkinan besar akan kembali ke rumah sakit. Di sisi lain, jika pasien tidak puas, mereka mungkin mempertimbangkan untuk kembali ke rumah sakit atau bahkan berbagi pengalaman terapis gigi dan mulut an mereka dengan orang lain. (Hanifah, 2022)

Kepuasan adalah emosi yang dirasakan seseorang saat mereka menganggap suatu produk atau objek memenuhi harapan mereka dan berkualitas tinggi. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pasien terhadap terapis gigi dan mulut an yang mereka terima dan melampaui harapan mereka. Mengevaluasi kualitas produk dan layanan Anda terhadap kebutuhan pasien mengomunikasikan kepuasan pasien. (Marni & Romersi, 2021)

Untuk mencapai hasil yang valid dalam mengukur kepuasan, ada dasar-dasar tertentu yang digunakan. Menurut Irawan (2024), kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi utama, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (bukti nyata atau berwujud) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran dari pelayanan jasa.
- b. *Reliability* (keandalan) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan

sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini bahwa mutu pelayanan yang dilihat dari *reliability* merupakan salah satu penanda bahwa pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu, serta cara pemeriksaan, pengobatan, dan terapis gigi dan mulut an dilakukan secara cepat, penjelasan yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa puas dan bahagia.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu memberikan layanan yang cepat. Dimensi yang paling dinamis adalah dimensi *responsiveness*. Aspek perkembangan teknologi mempengaruhi hal ini. Misalnya, kecepatan merupakan salah satu aspek responsivitas dalam suatu layanan.
- d. *Assurance* (jaminan atau kepastian) Salah satu aspek mutu layanan yang berhubungan dengan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pada pelanggan adalah keyakinan atau jaminan. Salah satu aspek jaminan adalah kemampuan karyawan untuk memahami produk, yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan sopan, kemampuan memberikan rasa aman dalam penggunaan jasa, dan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan. Hal ini meliputi kemampuan menanamkan rasa percaya diri, rasa percaya diri, dan rasa percaya diri dalam menggunakan jasa.

- e. *Empathy* (empati) adalah kemauan untuk menunjukkan minat pada pelanggan dan memberikan perhatian yang tulus dan individual. Dimensi empati memungkinkan terciptanya layanan “kejutan”, yaitu layanan yang tidak diharapkan oleh pelanggan namun benar-benar ditawarkan oleh penyedia layanan.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut buku Nursalam (2016) yang disebutkan oleh Marbun (2022), kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti:

- a. Kualitas produk atau layanan Jika evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar barang atau jasa yang digunakan memiliki kualitas baik, pasien akan merasa puas.
- b. Harga
Ini termasuk biaya barang atau jasa. Harga merupakan faktor penting, namun yang lebih penting lagi, seiring meningkatnya biaya terapi gigi dan mulut an, maka ekspektasi pasien pun meningkat.
- c. Emosional : Jika pasien memilih fasilitas medis yang sudah memiliki reputasi baik, mereka cenderung merasa puas jika mereka merasa bangga dengan fasilitas tersebut dan dihormati oleh orang lain.
- d. Kinerja
Kinerja ini diukur misalnya dari seberapa cepat, mudah dan nyaman tenaga keterapis gigi dan mulut an dalam memberikan pelayanan medis terutama pada masa pemulihan yang relatif singkat, seberapa mudah memenuhi kebutuhan pasien, kebersihan, dan sebagainya. Hal

ini ditunjukkan dengan keramahan mereka dan seberapa besar perhatian mereka terhadap terapis gigi dan mulut an keterapis gigi dan mulut an mereka. Kelengkapan fasilitas rumah sakit.

e. Daya tarik

estetika rumah sakit disampaikan melalui indra. Misalnya keramahan terapis gigi dan mulut dan kualitas fasilitasnya.

f. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

g. Pelayanan

Staf rumah sakit ramah dan memberikan pelayanan yang cepat. Organisasi terapis gigi dan mulut an kesehatan menerima ulasan positif ketika mereka lebih memperhatikan kebutuhan pasien saat memberikan layanan. Kesan pertama pasien terhadap terapis gigi dan mulut an yang mereka terima akan menentukan tingkat kepuasan mereka. Salah satu contohnya adalah pelayanan terapis gigi dan mulut yang cepat, sopan dan tanggap.

h. Lokasi

Faktor lokasi seperti letak ruangan dan lingkungan sekitar merupakan faktor yang memengaruhi pemilihan fasilitas medis. Umumnya, jika lokasinya dekat dengan pusat kota atau mudah diakses, memiliki

jaringan transportasi yang baik, dan suasana yang nyaman, pasien akan memiliki lebih banyak pilihan.

i. Fasilitas

Penilaian kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas seperti: Tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, kamar pasien, dan infrastruktur fasilitas medis. Meskipun tidak wajib untuk mengukur kepuasan pasien, organisasi terapis gigi dan mulut dan kesehatan harus mempertimbangkan fasilitas mereka saat mengembangkan strategi akuisisi pelanggan.

j. Komunikasi

Komunikasi, khususnya penanganan keluhan pasien dan informasi yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Keluhan pasien ditangani dengan cepat oleh penyedia layanan, terutama terapis gigi dan mulut yang membantu menangani keluhan pasien. Kualitas terapis gigi dan mulut yang diberikan kepada pasien dapat dipengaruhi oleh komunikasi, alat utama dalam membangun kemitraan terapeutik. Komunikasi tambahan penting karena dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan terapis gigi dan mulut.

k. Suasana

Suasananya meliputi keakraban dan rasa aman. Lingkungan yang tenang, nyaman, sejuk dan asri sangat berperan penting bagi kesejahteraan pasien selama proses penyembuhan. Ditambah lagi,

pasien tidak hanya akan merasa nyaman, tetapi pengunjung lain juga akan senang, meninggalkan ulasan yang baik, dan terkesan dengan fasilitas medis yang ada.

1. Desain visual

Desain visual mencakup desain jalan, bangunan, dan dekorasi interior sederhana. Tata letak dan desain ruangan akan memengaruhi kenyamanannya.

3. Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan

Menurut nursalam (2016) dalam Marni & Romersi (2021) Ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan dapat disebabkan oleh enam faktor:

- a. Pengiriman barang yang cacat
- b. Pelayanan yang diterima selama proses pelayanan tidak memenuhi harapan
- c. Harapan berbanding terbalik dengan kenyataan
- d. Kondisi lingkungan dan cuaca yang tidak sesuai
- e. Harganya terlalu tinggi.
- f. Penawaran khusus yang diberikan tidak sesuai dengan data yang dikumpulkan.

4. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut Hanifah (2022) yang dikutip dari (Tjiptono, 2004) Ada empat cara untuk mengukur kepuasan terhadap suatu layanan:

a. Sistem Keluhan dan saran

Setiap bisnis yang berhubungan dengan pelanggan harus menyediakan kesempatan bagi pelanggan untuk menyuarakan ide, pikiran, dan keluhan mereka. Kotak saran dengan kartu komentar yang dapat diakses pelanggan adalah contoh media yang dapat digunakan.

b. Survei

Menilai Kepuasan Pelanggan Kepuasan yang dilaporkan secara langsung, ketidakpuasan yang diperkirakan, analisis masalah, dan analisis kinerja kepentingan adalah semua cara untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode ini.

c. Mystery Shopper atau Ghost Shopping

Strategi ini menggunakan banyak orang untuk menyamar sebagai pelanggan atau calon pembeli produk perusahaan Anda atau pesaing Anda. Perwakilan kemudian menyampaikan kesimpulan tentang kelebihan dan kekurangan layanan dan mengevaluasi prosedur penanganan keluhan perusahaan.

d. Last Customer Analysis

Pendekatan ini berbeda dengan pendekatan lainnya. Pemilik organisasi melakukan pengukuran ini dengan menjangkau pelanggan yang belum pernah membeli dari mereka atau menggunakan layanan mereka sebelumnya untuk mengetahui lebih lanjut tentang alasan mereka

melakukannya. Namun, organisasi rumah sakit tidak dapat menerapkan strategi ini.

5. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut Hotijah (2019) dalam Sumaniyah (2016), Manfaat utama program pengukuran adalah memberikan umpan balik yang cepat, mendalam, dan tidak bias. Karyawan dapat menggunakan pengukuran untuk mengevaluasi kinerja pekerjaan mereka, membandingkannya dengan standar, dan membuat keputusan untuk perbaikan. Mengukur kepuasan memiliki beberapa manfaat:

- a. Rasa keberhasilan dan pencapaian masyarakat didasarkan pada pengukuran, yang diterjemahkan menjadi layanan pelanggan yang lebih baik.
- b. Pengukuran biasanya berfungsi sebagai dasar untuk menetapkan kriteria kinerja dan keberhasilan yang harus dipenuhi, yang mengarah pada peningkatan kualitas dan peningkatan kepuasan pelanggan.
- c. Pengukuran memberikan umpan balik langsung kepada pelaksana, terutama saat pelanggan mengevaluasi kinerja pelaksana atau penyedia layanan.
- d. Pengukuran memberikan petunjuk tentang bagaimana kualitas dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Informasi ini sering kali diberikan oleh pelanggan.
- e. Pengukuran memotivasi orang untuk bekerja lebih baik dan lebih produktif.

6. Tingkat kepuasan

Menurut Wijono (dalam Putu et al., 2016) yang dikutip oleh (Irawan, 2024) Kategori kepuasan dibagi sebagai berikut:

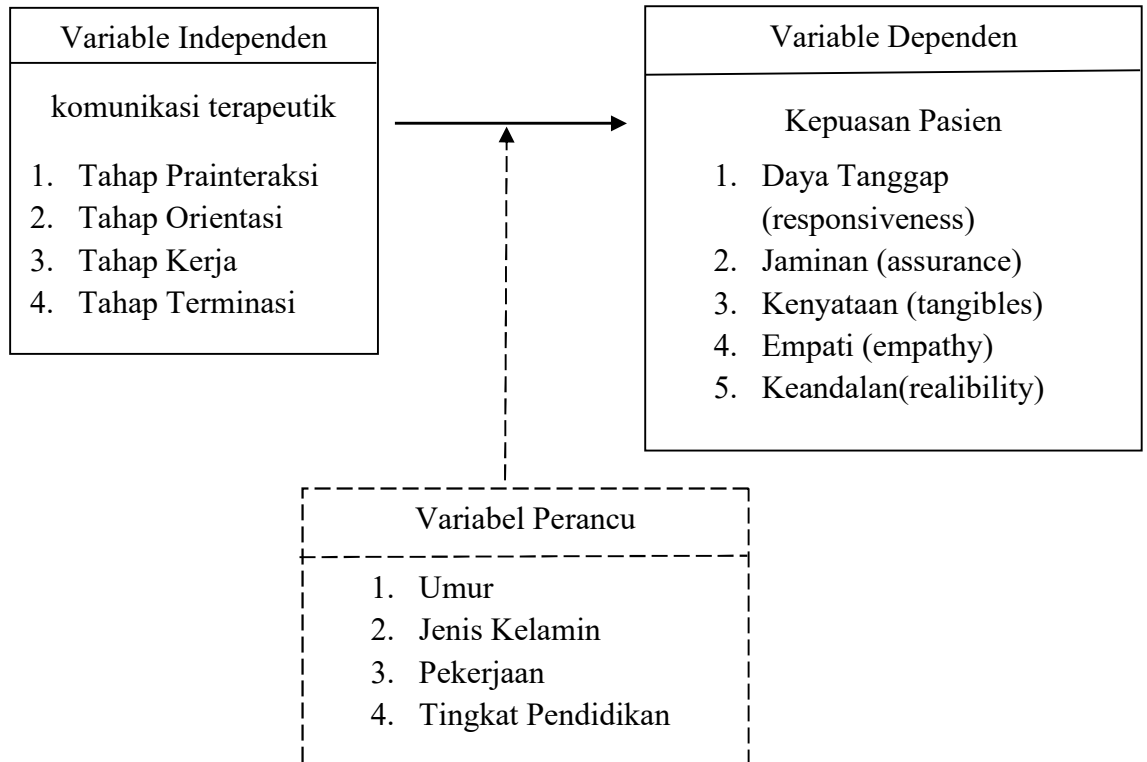
- a. Sangat puas, apabila kepuasan melebihi harapan
- b. Puas, apabila kinerja sama dengan harapan
- c. Tidak puas, apabila kepuasan kurang dari harapan

Kepuasan pasien adalah tingkat emosi yang timbul sebagai hasil dan konsekuensi dari layanan medis setelah pasien membandingkannya dengan harapan mereka. Lebih jauh lagi, kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan terapis gigi dan mulut an kesehatan, dan setiap perubahan yang diusulkan terhadap sistem terapis gigi dan mulut an kesehatan kemungkinan besar tidak tepat dan efektif, terutama jika kepuasan pasien tidak diukur. (Mokobimbing et al., 2019)

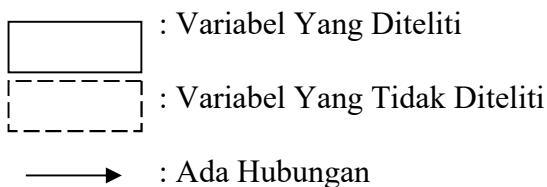
Dikutip dari Irawan (2024) Tingkat kepuasan dapat ditentukan dengan membuat survei yang mencakup item yang dianggap penting oleh pasien. Untuk mengukur kepuasan, digunakan skala Likert dan peringkat kepuasan berjenjang dengan bobot peringkat sebagai berikut:

- a. Sangat puas diberi bobot 4
- b. Puas diberi bobot 3
- c. Tidak puas diberi bobot 2
- d. Sangat tidak puas diberi bobot 1

D. Kerangka Konsep



Keterangan :



E. Hipotesis Penelitian

Ha : Ada Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik terapis gigi terhadap Kepuasan Pasien di puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

Ho : Tidak Ada Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik terapis gigi terhadap Kepuasan Pasien di puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti termasuk dalam jenis penelitian non eksperimental dengan menggunakan desain observasional dimana peneliti menganalisis hubungan 2 variabel yaitu komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut (variabel bebas) dan kepuasan pasien rawat jalan (variabel terikat). Pendekatan dalam penelitian ini adalah *cross sectional study*, yakni desain penelitian dimana pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan secara bersamaan atau sekaligus.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah menerima layanan kesehatan gigi dan mulut yang ada di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut, yaitu pada puskesmas Banggai pada bulan April-Mei.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan pada poli gigi pada bulan Februari-Maret. Dalam teknik pengambilan sampel ini, penulis menggunakan teknik *Accidental sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel di mana subjek atau individu yang dijadikan sampel dipilih berdasarkan kemudahan akses, ketersediaan, atau kebetulan mereka berada di tempat yang sama saat penelitian dilakukan.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Puskesmas di wilayah Kabupaten Banggai Laut Kecamatan Banggai, yaitu
Puskesmas Banggai

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Juni 2025, mencakup persiapan, pengumpulan data, dan analisis.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (Independen)

Kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Kepuasan pasien terhadap layanan terapis gigi dan mulut.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut	Kemampuan yang dimiliki terapis gigi dan mulut untuk berinteraksi secara verbal maupun nonverbal dengan pasien, sehingga dapat menciptakan hubungan terapeutik yang efektif.	Kuesioner	Ordinal	Baik = 37-54 Cukup Baik = 19-36 Kurang Baik = 0-18

Kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh terapis di Puskesmas. Kepuasan diukur berdasarkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diterima. Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1. Daya tanggap (responsiveness) adalah kemampaun unutup membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. 2. Jaminan (assurance) adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan. 3. Kenyataan (tangible) yaitu sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa. 4. Empati (empathy) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen. 5. Keandalan (reliability) adalah dimensi yang yang menggambarkan kemampuan suatu produk atau layanan.	Kuesioner	Ordinal	Sangat Puas =76-100 Puas = 51-75 Tidak puas = 26-50 Sangat tidak puas =0-25
---	---	-----------	---------	---

F. Instrument Penelitian

1. Kuesioner Kemampuan Komunikasi Terapeutik Terapis Gigi

Disusun berdasarkan teori komunikasi terapeutik, gunakan skala Likert dengan 1 berarti kurang baik, 2 cukup baik, dan 3 baik. Nilai maksimum keempat indeks adalah 57 dan minimumnya 19. Hasil suatu pernyataan dibagi menjadi tiga kelas: Baik = 3, Cukup baik = 2, kurang baik = 1. Jadi 37-54 dianggap baik, 19-36 cukup baik, dan 0-18 kurang baik. Ada empat tahap komunikasi survei yang paling umum diajarkan. Tahap pra-interaksi diberi nomor 1-4, tahap orientasi 5-8, tahap penyampaian 9-14, dan tahap terminasi 15-18.

2. Kuesioner Kepuasan Pasien

Menggunakan SERVQUAL yang dimodifikasi untuk layanan kesehatan. Modifikasi SERVQUAL untuk layanan kesehatan melibatkan penyesuaian dimensi yang ada agar lebih relevan dengan konteks medis. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 25 pertanyaan dan empat tanggapan pada skala Likert (sangat puas = 4, puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1). dimana hasil pernyataan dibagi menjadi 3 kelas yaitu: puas = 3, cukup puas = 2, tidak puas = 1 dimana nilai tertinggi dari ke empat indikator yaitu 100 dan terendah 25. Sehingga didapatkan skor sangat puas = 76-100, puas = 51-75, cukup puas = 26-50, tidak puas = 0-25. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada nomor 1-5, dimensi jaminan (*assurance*) pada nomor 6-10, dimensi kenyataan (*tangibles*) pada nomor 11-15, dimensi empati (*empathy*) pada nomor 16-20, dan dimensi keandalan (*reliability*)

pada nomor 21- 25. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ordinal.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Data primer

Menyebarkan kuesioner kepada pasien di Puskesmas setelah mereka selesai menerima layanan dari terapis gigi dan mulut.

2. Data sekunder

Wawancara singkat dapat dilakukan untuk membantu pasien yang membutuhkan bantuan dalam pengisian kuesioner.

H. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu mrnjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena, melalui berbagai macam uji statistic. Salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data yang berjumlah sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan, statistik memberikan metode bagaimana memperoleh data dan menganalisis data dalam proses mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data tersebut. Dalam hal ini, statistika berguna saat menetapkan bentuk dan banyaknya data yang diperlukan. Di samping itu, juga terlibat dalam pengumpulan, tabulasi dan penafsiran data (Marbun, 2022).

1. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada penelitian ini metode statistic univariat

digunakan untuk mengidentifikasi variabel independent komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dan variabel dependen kepuasan pasien. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel yang diteliti, yaitu kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan kepuasan pasien. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase untuk melihat gambaran umum dari masing-masing variabel.

2. Analisis bivariat, dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dengan kepuasan pasien di Puskesmas kabupaten Banggai Laut. Pengujian hubungan ini menggunakan Uji Korelasi Spearman. Uji Korelasi Spearman digunakan apabila data kedua variabel berskala ordinal tanpa perlu dikategorikan lebih lanjut.

I. Prosedur Penelitian

1. Tahap Awal
 - a. Mengambil surat izin dari Politeknik Kesehatan Makassar.
 - b. Melakukan penyuratan atau meminta izin kepada Kepala puskesmas untuk mengadakan penelitian.
 - c. Menentukan waktu pelaksanaan penelitian.
2. Tahap Pelaksanaan
 - a. Menyiapkan perlengkapan yang akan digunakan selama proses penelitian berlangsung.
 - b. Sampel diberikan lembar informant consent.

- d. Peneliti menjelaskan kepada subjek maksud dan tujuan penelitian diadakan.
 - e. Peneliti Memberikan penjelasan kepada pasien maksud dan tujuan serta cara pengisian kuesioner
 - f. Peneliti Memberikan link kuesioner kepada pasien yang berkunjung ke poli gigi yang telah mendapatkan pelayanan
3. Tahap Akhir
- a. Data yang diperoleh selanjutnya di kumpulkan untuk diolah.
 - b. Data yang diolah kemudian disajikan dalam bentuk tabel.
 - c. Data selanjutnya diperiksa kemudian di olah dengan perhitungan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Banggai, sebuah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah administratif Kabupaten Banggai atau Kabupaten Banggai Laut, Provinsi Sulawesi Tengah. Keberadaan Puskesmas Banggai sangat vital sebagai garda terdepan dalam upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, sesuai dengan fungsi Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan daerah. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan pada relevansi Puskesmas Banggai sebagai objek studi yang representatif dalam konteks sistem pelayanan kesehatan primer di Indonesia, khususnya di wilayah Sulawesi Tengah.

Puskesmas Banggai melayani cakupan wilayah yang mencakup beberapa desa/kelurahan di Kecamatan Banggai, baik di Kabupaten Banggai maupun di Kabupaten Banggai Laut. Sebagai contoh, UPTD Puskesmas Banggai di Kabupaten Banggai Laut pada tahun 2014 memiliki cakupan 18 desa di Kecamatan Banggai. Letak Puskesmas Banggai dipilih secara strategis untuk memastikan aksesibilitas yang optimal bagi masyarakat. Umumnya, puskesmas ditempatkan di lokasi yang mudah dijangkau melalui berbagai moda transportasi, seringkali berdekatan dengan pusat keramaian atau area pemukiman padat penduduk. Posisi strategis ini memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cepat dan efisien, serta

mendukung program-program kesehatan masyarakat yang bersifat promotif dan preventif.

Puskesmas Banggai menawarkan berbagai jenis pelayanan kesehatan, baik dalam gedung maupun luar gedung. Layanan dalam gedung mencakup poli umum, poli gigi, poli KIA-KB, poli anak dan remaja, poli lansia, UGD, apotek, serta pelayanan persalinan dan gizi masyarakat. Sementara itu, layanan luar gedung meliputi posyandu balita dan ibu hamil, posyandu remaja, posbindu PTM, posbindu lansia, serta kegiatan promosi kesehatan dan imunisasi. Dengan cakupan layanan yang luas, Puskesmas Banggai berkomitmen untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

"Melayani dengan Hati" Motto ini mencerminkan komitmen Puskesmas Banggai untuk memberikan pelayanan kesehatan yang tidak hanya profesional, tetapi juga didasari oleh empati, ketulusan, dan kepedulian terhadap setiap pasien dan masyarakat yang dilayani. Harapan utama dari motto ini adalah menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan memberikan rasa percaya diri bagi pasien, serta memastikan bahwa setiap tindakan medis dan program kesehatan dilakukan dengan dedikasi penuh. Puskesmas Banggai bertujuan untuk menjadi pusat pelayanan kesehatan yang handal dan terjangkau, serta menjadi agen perubahan yang mendorong kemandirian masyarakat dalam mencapai derajat kesehatan yang optimal.

B. Hasil Penelitian

1. Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Karakteristik Demografi Responden Pasien Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Pendidikan Terakhir di Poli gigi Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Usia	(F)	(%)
12-20 Tahun	10	24,4
21-30 Tahun	5	12,2
31-40 Tahun	13	31,7
41-50 Tahun	6	14,6
51-60 Tahun	3	7,3
60-65 Tahun	4	9,8
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan usia, yaitu 12–20 tahun sebanyak 10 orang (24,4%), 21–30 tahun 5 orang (12,2%), 31–40 tahun 13 orang (31,7%), 41–50 tahun 6 orang (14,6%), 51–60 tahun 3 orang (7,3%), dan 60–65 tahun 4 orang (9,8%).

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	(F)	(%)
Laki-laki	12	29,3
Perempuan	29	70,7
total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik jenis kelamin data yang diperoleh berjenis kelamin sebanyak 12 responden (29,3%) dan perempuan 29 responden (70,7%).

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	(F)	(%)
Petani	8	19
Nelayan	3	7,3
Wiraswasta	10	24,4
PNS	6	14,6
IRT	5	12,2
Pelajar/Mahasiswa	9	22,0
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi responden berdasarkan pekerjaan, yaitu petani sebanyak 8 orang (19%), nelayan 3 orang (7,3%), wiraswasta 10 orang (24,4%), PNS 6 orang (14,6%), IRT 5 orang (12,2%), dan pelajar/mahasiswa 9 orang (22,0%)."

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan

Pendidikan	(F)	(%)
SD	8	19,5
SMP	8	19,5
SMA	12	29,3
Perguruan Tinggi	13	31,7
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, yaitu SD sebanyak 8 orang (19,5%), SMP 8 orang (19,5%), SMA 12 orang (29,3%), dan perguruan tinggi 13 orang (31,7%).

2. Distribusi Kemampuan Komunikasi Terapeutik terapis gigi dan mulut di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

Tabel 4.5 Kemampuan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (F)	Persentase
Baik	36	87,8%
Cukup Baik	5	12,2%
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh data Kemampuan komunikasi terapeutik Terapis Gigi dan Mulut di puskesmas kabupaten Banggai Laut mayoritas dalam kategori baik sebanyak 36 responden (87,8%) dan cukup baik sebanyak 5 responden (12,2%) dan kurang baik sebanyak 0 responden atau tidak ada.

Tabel 4.6 Distribusi Kemampuan Komunikasi Terapeutik Berdasarkan tahapannya

kategori	(F)	(%)
Pra interaksi		
baik	21	51,2%
Cukup baik	19	46,3%
Kurang baik	1	2,4%
Total	41	100,0
Orientasi		
Baik	40	97,6%
Cukup baik	1	2,4%
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0
Kerja		
Baik	40	97,6%
Cukup baik	1	2,4%
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0
Terminasi		
Baik	41	100,0%
Cukup Baik	0	0,00
Kurang Baik	0	0,00
Total	41	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi frekuensi dan presentasi kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut pada poli gigi dapat dilihat bahwa mayoritas dalam kategori baik sebanyak 36 responden (87,8%).

Kategori “baik” tersebut didasarkan pada beberapa dimensi komunikasi terapeutik pada tabel 4.3 dimensi pra interaksi diperoleh 21 responden (51,2%), dimensi orientasi diperoleh 40 responden (97,6%), dimensi kerja diperoleh 40 responden (97,6%), dan dimensi terminasi di peroleh 41 responden (100%).

3. Kepuasan Pasien di Poli gigi puskesmas kabupaten Banggai Laut.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan

Kepuasan Pasien	(F)	(%)
Sangat Puas	40	97,6%
Puas	1	2,4%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100.0%

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien di poli gigi sebagian besar pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 40 responden (97,6%), minoritas Puas sebanyak 1 responden (2,4%).

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi berdasarkan dimensi Kepuasan

Kepuasan pasien	frekuensi	persentase
Dimensi Daya Tanggap		
Sangat puas	33	80,5%
Puas	8	19,5%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%
Dimensi Jaminan		
Sangat Puas	36	87,8%
Puas	5	12,2%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%

Dimensi Kenyataan		
Sangat Puas	37	90,2%
Puas	4	9,8%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%

Dimensi Empati		
Sangat Puas	37	90,2%
Puas	4	9,8%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%

Dimensi Keandalan		
Sangat Puas	37	90,2%
Puas	4	9,8%
Tidak Puas	0	0,00
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Total	41	100,0%

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh data pada kategori kepuasan yang dijabarkan dalam beberapa dimensi kepuasan pasien, dimana dimensi daya tanggap dengan kategori sangat puas diperoleh 33 responden (80,5%) dan puas sebanyak 8 responden (19,5), dimensi jaminan/asuransi diperoleh 36 responden (87,8%) sangat puas dan 5 responden (12,2) puas, dimensi kenyataan diperoleh 37 responden (90,2) sangat puas dan 4 responden (9,8%) puas. Dimensi empati diperoleh 37 responden (90,2) sangat puas dan 4 responden (9,8%) puas, begitu juga dengan dimensi keandalan yaitu diperoleh 37 responden (90,2) sangat puas dan 4 responden (9,8%) puas.

4. Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.

Tabel 4.9 Hubungan Kemampuan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Komunikasi terapeutik	Kepuasan										p-value	rho
	Sangat tidak puas		Tidak puas		puas		sangat puas		total			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	0	0,0	0	0,0	1	2,4	35	85,4	36	87,8		
Cukup baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	12,2	5	12,2		
Kurang Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0		
Total	0	0,0	0	0,0	1	2,4	40	97,6	41	100		

Berdasarkan tabel 4.9 hasil tabulasi silang kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dengan kepuasan pasien di poli gigi dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang puas adalah 1 orang (2,4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan yang sangat puas sebanyak 35 orang (85,4%), responden yang mendapatkan komunikasi terapeutik cukup baik dengan kategori yang sangat puas adalah 5 orang (12,2)

Berdasarkan hasil uji sperman's rho diperoleh pValue=0,006, dimana ($p < 0,05$) dan nilai rho=0,3081, hal ini menunjukkan bahwa ada

hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas kabupaten banggai laut, dengan demikian Ha diterima.

C. Pembahasan

68 Berdasarkan hasil penelitian terhadap 41 responden di Poli Gigi Puskesmas Kabupaten Banggai Laut, diketahui bahwa mayoritas terapis gigi dan mulut memiliki kemampuan komunikasi terapeutik yang baik, yakni 25 sebanyak 36 orang (87,8%), dan sisanya masuk kategori cukup baik sebanyak 5 orang (12,2%). Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik sudah menjadi bagian penting dalam pelayanan terapis gigi dan mulut.

Secara operasional, komunikasi terapeutik yang baik terlihat dari kemampuan terapis menjalankan setiap fase komunikasi secara sistematis. Pada fase prainteraksi, 51,2% terapis telah menunjukkan kesiapan dengan mengenali latar belakang pasien dan mempersiapkan diri secara emosional sebelum memulai interaksi. Misalnya, beberapa terapis mengatakan mereka selalu menenangkan diri agar bisa menyambut pasien dengan sikap ramah dan tidak terburu-buru.

26 Kemudian pada fase orientasi, hampir seluruh terapis (97,6%) memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan tindakan yang akan dilakukan, termasuk menanyakan nama panggilan yang disukai pasien agar hubungan 24 lebih personal. Praktik ini terbukti meningkatkan rasa percaya pasien, karena pasien merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses perawatan.

Pada fase kerja, terapis tidak hanya fokus pada tindakan teknis, tetapi juga aktif memberikan penjelasan selama prosedur berlangsung, menjawab pertanyaan pasien, serta menyesuaikan komunikasi dengan kondisi pasien, yang juga dinilai 97,6% responden sebagai baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya verbal, tetapi juga mencakup sikap tubuh, tatapan mata, dan kesabaran dalam menjawab keluhan.

Fase terminasi, yang kerap terlewatkan dalam pelayanan kesehatan, justru mendapat penilaian sangat baik dari seluruh responden. Berdasarkan tabel 4.6, sebanyak 41 responden (100%) menilai terapis gigi dan mulut telah melaksanakan fase terminasi dengan baik. Hal ini terlihat dari kebiasaan terapis yang selalu menanyakan kondisi pasien setelah tindakan, memberikan instruksi lanjutan secara jelas, serta mengingatkan jadwal kontrol berikutnya. Dengan demikian, terapis tidak memutus hubungan setelah tindakan selesai, melainkan menjaga kesinambungan perawatan yang meningkatkan rasa puas dan kepercayaan pasien.

Kepuasan pasien pun sangat tinggi, dengan 97,6% berada pada kategori sangat puas dan hanya 2,4% yang puas. Penilaian ini berdasarkan beberapa dimensi pelayanan, seperti responsiveness, assurance, empathy, tangibles, dan reliability. Secara konkret, pasien merasa terlayani dengan cepat, mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap, serta melihat penampilan terapis yang rapi dan profesional.

Sebagai contoh operasional, pada dimensi responsiveness, pasien menyatakan terapis segera menangani keluhan tanpa menunda. Salah satu

77 pasien bahkan mengungkapkan bahwa saat mengalami nyeri mendadak, terapis langsung memprioritaskan perawatan dan tetap memberikan penjelasan sambil melakukan tindakan. Hal ini mencerminkan respons yang cepat dan efektif. Pada dimensi assurance, banyak pasien merasa nyaman karena terapis menunjukkan kepercayaan diri dalam menjelaskan prosedur dan memperlakukan pasien dengan sopan. Ini membangun keyakinan bahwa mereka berada di tangan yang tepat. Pada dimensi empathy, pasien merasa didengarkan, bahkan ketika keluhan mereka terdengar sederhana. Ada juga yang menyampaikan bahwa terapis selalu mengulang penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami jika pasien terlihat bingung

1 Uji statistik Spearman Rank menunjukkan nilai $p = 0,006$ ($p < 0,05$) dan nilai $\rho = 0,3081$, yang mengindikasikan bahwa ada hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Meski korelasinya tergolong sedang, hal ini menegaskan bahwa kualitas komunikasi berkontribusi penting terhadap pengalaman pasien dalam menerima layanan.

24 Hasil penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djala (2021), di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik Terapis gigi dan mulut sebagian besar baik, dan sebagian kecil kurang baik dan beberapa responden menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik Terapis gigi dan mulut.

26 Hasil penelitian ini didukung kuat dengan hasil penelitian di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Sambungmacan 1 Sragen yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang

12 diberikan Terapis gigi dan mulut kepada pasien. Terapis gigi dan mulut
8 membantu pasien menjelaskan dan mengurangi beban perasaan dan pikiran
serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah keadaan yang apabila pasien
percaya pada hal yang diperlukan, mengurangi keraguan, membantu dalam hal
mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya serta
mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri pasien sendiri. (Dwi et al.,
2024)

39 Semakin baik Komunikasi terapeutik yang diberikan oleh Terapis gigi
5 dan mulut maka semakin puas dirasakan oleh pasien. Hal ini disebabkan oleh
karena dengan adanya pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik maka
pasien akan bersikap terbuka, bersikap rileks dan merasa nyaman pada saat
menjelaskan keluhannya karena adanya kepercayaan kepada Terapis gigi dan
mulut. Adanya komunikasi yang baik maka akan menjalin hubungan
5 kerjasama yang baik pula, kondisi ini dapat memudahkan tenaga kesehatan
5 dalam memberikan pengobatan karena dapat diketahui keluhan yang dirasakan
dan apa yang diharapkan oleh pasien tersebut. (Fitriani et al., 2021)

1 Komunikasi terapeutik sangat berperan penting dalam interaksi antara
12 terapis gigi dan mulut dengan pasien terapis gigi dan mulut mampu
membangun dan mendorong semangat pasien terhadap masalah mengenai
penyakitnya dan lain sebagainya. Hal ini membuat pasien merasa nyaman,
3 termotivasi, dan mau melakukan segala proses terapis gigi dan mulut yang
sedang dijalannya. Komunikasi terapeutik dan pelayanan yang diberikan oleh
rumah sakit mampu menciptakan kepuasan pasien dengan membuka tangan

3 dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit, melayani dengan tulus ikhlas melalui kehadiran dan keterlibatan secara menyeluruh, melayani dengan semangat yang senantiasa mengusahakan kebaikan.

2 Berdasarkan hasil penelitian dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di poli gigi sebagian besar berada di kategori sangat puas sebanyak 40 orang (97,6%), dan kategori puas sebanyak 1 orang (2,4%).
52
1 kepuasan pasien ini dapat dilihat dari beberapa fase kepuasan pasien bahwa
1 sebagian besar terapis gigi dan mulut sudah mampu melakukan fase daya tanggap/responsiveness, fase jaminan/assurance, fase kenyataan/tangible, fase empati/empathy dan fase keandalan/reliability dengan Baik. Hal ini
4 dikarenakan terapis gigi dan mulut segera menangani pasien ketika dibutuhkan, terapis gigi dan mulut memberikan informasi tentang segala
17 tindakan keterapis gigi dan mulut an yang akan dilaksanakan, terapis gigi dan mulut selalu menjaga kerapian dan penampilan, terapis gigi dan mulut
4 mampu menangani masalah terapis gigi dan mulut dengan tepat dan profesional.

2 Pada penelitian tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di rumah sakit umum daerah anuntaloko dengan hasil penelitian responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien seperti peralatan yang ada di ruangan rawat inap telah memadai, alur pelayanan yang tidak

berbelit-belit serta petugas dalam memberikan pelayanan cepat/tepat. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas. (Fajrah, 2021)

Hasil penelitian yang dilakukan di di RSUD Kota Tanjungbalai kualitas pelayanan tertinggi adalah baik. Hal ini disebabkan Rumah sakit dengan pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit tersebut berkat umpan balik dari masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan sehingga rumah sakit yang berkualitas akan membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Susanti et al., (2022)

Sesuai dengan teori maupun hasil penelitian sebelumnya bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila yang didapatkan sesuai yang diharapkan atau yang diberikan oleh pelayanan medis, fasilitas kesehatan yang baik sarana maupun prasarana, komunikasi yang mudah dipahami dan suasana yang tenang dan nyaman.

Berdasarkan hasil uji statistic Spearman Rank tentang hubungan kemampuan Komunikasi Terapeutik terapis gigi dan mulut terhadap Kepuasan pasien di puskesmas kabupaten banggai laut menunjukkan nilai $p=0,006$ dan ($p < 0,05$) dan nilai $\rho=0,3081$ yang berarti hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas kabupaten banggai laut. karena komunikasi terapeutik merupakan salah satu untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien,

1 sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Terapis
1 gigi dan mulut yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik akan
memberikan kepuasan pada pasien. Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil
dari jawaban kuesioner yang diisi responden bahwa terapis gigi dan mulut
1 bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan
3 pasien, terapis gigi dan mulut menanyakan nama pasien atau nama panggilan
kesukaan/memberitahukan kepada pasien jika pemeriksaan /tindakan lanjutan
serta mudah ditemui apabila pasien dalam kesulitan.

Hasil penelitian kepuasan pasien berkaitan dengan hasil penelitian
56 terdahulu yang berjudul Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan
pasien dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa responden
mengatakan komunikasi terapeutik Terapis gigi dan mulut baik, beberapa
54 responden merasa puas dan sebagian responden merasa kurang puas terhadap
pelayanan keperawatan. Hal ini terjadi karena beberapa dimensi yang kurang
terpenuhi dimana ada kesenjangan antara ekspektasi dan perlakuan yang
diterima.(Djala, 2021)

1 Penelitian yang dilakukan oleh Agil et al., (2022) juga menunjukkan hasil
yang berkaitan dengan penelitian ini tentang Hubungan Komunikasi
1 Terapeutik Terapis gigi dan mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat
Inap di Ruang Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi
Rengasdengklok menunjukkan hasil mayoritas komunikasi terapeutik Terapis
gigi dan mulut baik, kepuasan pasien terhadap pelayanan yang juga berada
1 pada kategori sangat baik. Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan

17 komunikasi terapeutik yang dilakukan Terapis gigi dan mulut juga baik.
1 Terapis gigi dan mulut dianggap berkomunikasi dengan baik karena melakukan komunikasi dengan intensitas sering dan menjelaskan sesuatu dengan jelas, mendengarkan pasien dengan sungguh-sungguh dan memperlakukan pasien dengan sopan dan hormat.

33 Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi
6 terapeutik terapis gigi dan mulut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien
1 di puskesmas kabupaten banggai laut. Pasien mengatakan bahwa komunikasi
1 yang diterapkan oleh terapis gigi dan mulut kepada pasien merupakan komunikasi terapeutik yang mempunyai tujuan untuk mencapai kesembuhan
1 pasien. Dalam hal ini terapis gigi dan mulut bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien, terapis gigi dan mulut
1 menanyakan nama pasien atau nama panggilan kesukaan/memberitahukan kepada pasien jika pemeriksaan /tindakan lanjutan serta mudah ditemui apabila pasien dalam kesulitan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 41 orang pasien mengenai hubungan kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut di puskesmas kabupaten banggai laut, maka disimpulkan :

1. Terdapat hubungan antara kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut.
2. kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut pada dimensi *realibility* kategori sangat puas.
3. kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut pada dimensi *empathy* kategori sangat puas.
4. kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut pada dimensi *tangibles* kategori sangat puas.
5. kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut pada dimensi *responsiveness* kategori puas.

6. kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banggai Laut pada dimensi *assurance* kategori sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 41 orang pasien mengenai hubungan kemampuan komunikasi terapeutik terapis gigi dan mulut di puskesmas kabupaten banggai laut sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat meneliti faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, kebersihan ruang perawatan, atau sikap petugas lainnya.
2. Terapis gigi dan mulut diharapkan untuk terus menjaga keandalan pelayanan, seperti memberikan informasi yang jelas dan melakukan tindakan sesuai prosedur.
3. Terapis gigi dan mulut diharapkan terus meningkatkan sikap empati, seperti mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan menunjukkan perhatian.
4. Puskesmas diharapkan untuk menjaga kebersihan ruang perawatan, memperbarui alat-alat yang digunakan, dan memastikan penampilan terapis tetap rapi dan profesional agar kesan positif tetap terjaga.
5. Terapis gigi dan mulut sebaiknya mempertahankan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

6. Untuk mempertahankan rasa percaya pasien, terapis gigi dan mulut disarankan terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan.