

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS PULO BRAYAN TAHUN 2023

Rini Andayani, Masdalina Pane, Rosetty Sipayung

Kebersihan gigi dan mulut diidentifikasi sebagai faktor penting dalam menjaga kesehatan oral. Kepentingan ini ditekankan oleh usaha pemerintah, seperti penyediaan poli gigi di puskesmas. Dokter gigi yang bertugas di poli gigi memiliki peran krusial dalam memberikan perawatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Komunikasi *interpersonal* antara dokter dan pasien menjadi faktor kunci dalam keberhasilan perawatan dan dalam mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulo Brayan Tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain penelitian *survey* kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berobat ke poli gigi Puskesmas Pulo Brayan Kota Medan pada bulan Maret 2023- Mei 2023 dengan rata-rata pasien sebanyak 122 orang perbulan. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 93 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisa secara univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh dimensi komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulo Brayan tahun 2023 dengan dimensi *respect* ($p\text{-value} = 0,005$) OR = 4,557; dimensi *emphaty* ($p\text{-value} = 0,001$) OR = 5,614; dimensi *audible* ($p\text{-value} = 0,027$) OR = 3,009; dimensi *clarity* ($p\text{-value} = 0,000$) OR = 12,571; dimensi *humble* ($p\text{-value} = 0,009$) OR = 3,600, dan dimensi komunikasi *interpersonal* paling dominan adalah *clarity*. Disarankan kepada Puskesmas untuk terus meningkatkan pelayanannya dari segi komunikasi *interpersonal* melalui pelatihan-pelatihan seperti *service excellent*.

Kata Kunci : *Respect, empathy, audible, clarity, humble, kepuasan pasien*

ABSTRACT

EFFECTS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION AT THE DENTAL CLINIC OF PUSKESMAS PULO BRAYAN IN 2023

Rini Andayani, Masdalina Pane, Rosetty Sipayung

Dental and oral hygiene is identified as an important factor in maintaining oral health. This importance is emphasized by government efforts, such as the provision of the dental clinics at Puskesmas (Community Health Centers). Dentist who work in dental clinic have a crucial role in providing care and its effects on patient satisfaction. Interpersonal communication between doctors and patients is a key factor in the success of treatment and in achieving patient satisfaction. The objective of this research is to analyze the effect of interpersonal communication on patient satisfaction at the dental clinic of Puskesmas Pulo Brayan in 2023. This is quantitative survey research design with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who visited the dental clinic of Puskesmas Pulo Brayan in March 2023-May 2023 with an average of 122 patients per month. The population in samples is 93 people. The Data are collected using questionnaires and analyzed univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the research show that there is an effect of interpersonal communication dimension on patient satisfaction at Dental Clinic of Puskesmas Pulo Brayan in 2023 with the respect dimension (p-value = 0.005) OR = 4.557; empathy dimension (p-value = 0.001) OR = 5.614; audible dimension (p-value = 0.027) OR = 3.009; clarity dimension (p-value = 0.000) OR = 12.571; humble dimension (p-value = 0.009) OR = 3.600, and the most dominant dimension interpersonal communication dimension is the clarity dimension. It is recommended that the Puskesmas continue to improving its services in terms of interpersonal communication through training such as service excellence.

Keywords: respect, empathy, audible, clarity, humble, patient satisfaction.

