

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

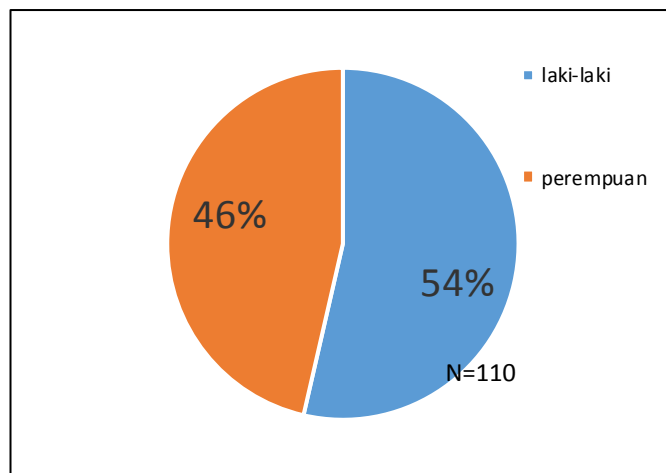
A. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

Subyek dalam penelitian ini berjumlah 110 responden.

2. Karakteristik Responden

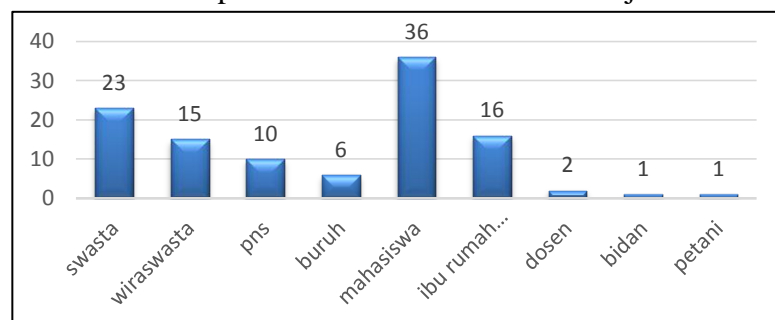
a. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

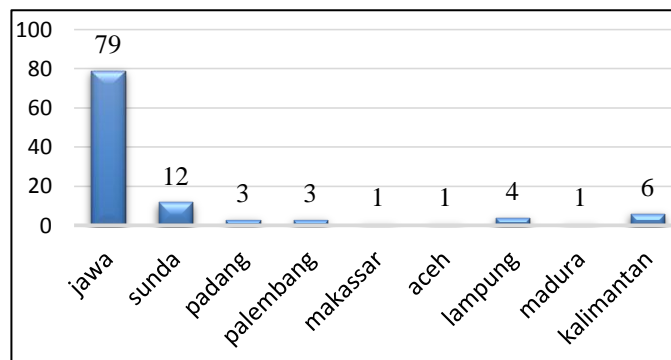
Gambar 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden paling banyak adalah laki-laki sebanyak 59 orang (54%).

b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 2 menunjukkan bahwa dari total 110 responden, jumlah responden paling banyak pekerjaannya adalah mahasiswa sebanyak 36 orang (32,7%).

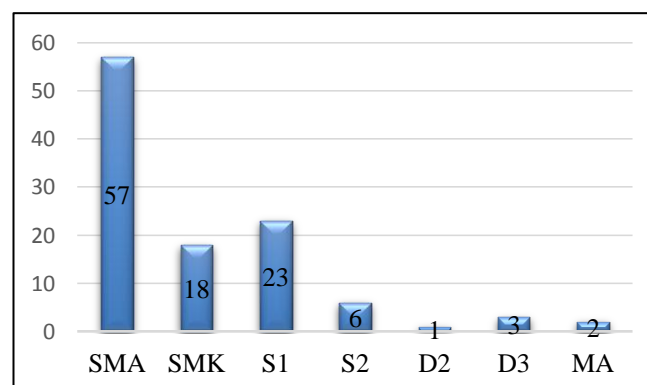


c. Karakteristik Responden berdasarkan Suku Asal

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal

Gambar 3 menunjukkan bahwa dari total 110 responden, responden paling banyak berasal dari suku asal Jawa sebanyak 79 orang (71,8%).

d. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 4 menunjukkan bahwa dari total 110 responden, jumlah responden dengan pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA sebanyak 57 orang (51,8%).

3. Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

a. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan dimensi membangun informasi

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membangun Informasi

Dimensi Membangun Informasi	Kategori					
	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat	45 (41)	56 (51)	9 (8)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi memperjelas dan merangkum informasi dengan mudah	45 (41)	54 (49)	11 (10)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi aktif mendengarkan keluhan saya	54 (49)	52 (47)	4 (4)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata-kata penyemangat	31 (28)	58 (53)	9 (8)	2 (2)	0 (0)	110 (100)

Tabel 1 memperlihatkan sebagian besar responden setuju bahwa dokter gigi telah membangun informasi.

- b. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan dimensi membuka diskusi

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membuka Diskusi

Dimensi membuka diskusi	Kategori					TOTAL
	SS	S	N	TS	STS	
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi membiarkan saya menceritakan keluhan hingga tuntas	46 (42)	58 (53)	6 (5)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi mengulangi seluruh keluhan pasien	24 (22)	77 (70)	9 (8)	0 (0)	0 (0)	110 (100)

Tabel 2 memperlihatkan sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa dokter gigi telah membuka diskusi.

- c. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit

Dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit	Kategori					TOTAL
	SS	S	N	TS	STS	
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi menggali informasi pribadi saya secara sopan	43 (39)	64 (58)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi menggali keyakinan, kekhawatiran dan harapan tentang penyakit dan kesehatan	51 (46)	51 (46)	8 (7)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi merespon ide dan perasaan saya dengan baik	49 (45)	55 (50)	6 (5)	0 (0)	0 (0)	110 (100)

Tabel 3 menunjukkan, sebagian besar responden setuju bahwa dokter gigi dapat memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit.

- d. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Memberi Penutup.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memberi Penutup

Dimensi Memberi Penutup	Kategori					
	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain	58 (53)	44 (40)	8 (7)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan	47 (43)	61 (55)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi membahas rencana perawatan selanjutnya	52 (47)	58 (53)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	110 (100)

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dokter gigi telah memberi penutup.

- e. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Memberi Informasi.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi memberi informasi.

Dimensi Memberi Informasi	Kategori					
	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi mendorong saya untuk bertanya	27 (25)	71 (65)	12 (11)	0 (0)	0 (0)	110 (100)

Tabel 5 menunjukkan, sebagian besar responden merasa setuju bahwa dokter gigi telah memberi informasi.

- f. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan dimensi membangun hubungan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Dimensi Membangun Hubungan

Dimensi Membangun Hubungan	Kategori					TOTAL
	SS	S	N	TS	STS	
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik dengan saya	32 (29)	75 (68)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	110 (100)
Dokter gigi menghormati hak saya untuk mengambil keputusan	33 (30)	77 (70)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	110 (100)

Tabel 6 memperlihatkan sebagian besar responden setuju bahwa dokter gigi telah membangun hubungan.

- g. Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana.

Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana	Kategori					TOTAL
	SS	S	N	TS	STS	
Butir Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi memeriksa kesediaan dan kemampuan saya untuk mengikuti rencana	25 (23)	79 (75)	6 (3)	0 (0)	0 (0)	110 (100)

Sebagian besar responden setuju bahwa kesepakatan masalah dan rencana telah dicapai oleh dokter gigi, yang ditunjukkan pada tabel 7 diatas.

4. Rata – Rata Kepuasan Pasien

Rata-rata kepuasan pasien setiap dimensi dapat dihitung dengan cara menjumlahkan *score* jawaban responden dimasing-masing dimensi kemudian dibagi dengan banyaknya responden.

Hasil rata-rata yang telah didapat kemudian dapat diklasifikasikan menurut klasifikasi penilaian sebagai berikut.

Nilai 1,0- 1,8 : Sangat Tidak Puas

Nilai 1,9-2,6 : Tidak Puas

Nilai 2,7-3,4 : Netral

Nilai 3,5-4,2 : Puas

Nilai 4,3-5,0 : Sangat Puas

Tabel 8. Rata-Rata Kepuasan Pasien

Butir Pertanyaan	Nilai Rata-Rata
Dokter gigi membangun informasi	4,30
Dokter gigi membuka diskusi	4,25
Dokter gigi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit	4,38
Dokter gigi memberi penutup	4,19
Dokter gigi memberi informasi	4,12
Dokter gigi membangun hubungan	4,09
Dokter gigi mencapai kesepakatan masalah dan rencana	4,17
Total Rata-Rata	4,20

Tabel 8 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien di klinik Gading Yogyakarta yaitu 4,20 yang termasuk dalam kategori puas.

B. Pembahasan

1. Membangun Hubungan

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa dokter gigi membangun hubungan dokter-pasien. Menurut penelitian Liansyah (2015), keberhasilan dalam membangun hubungan antara dokter dan pasien melalui komunikasi memiliki beberapa elemen diantaranya adalah penyampaian informasi yang efisien dan menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*). Seorang pasien merasa dihormati apabila dokter gigi bersedia menerima keluhan dengan baik sehingga terjadi keakraban antara dokter gigi dan pasien. Penelitian Sembel dkk, (2014), menjelaskan pasien ingin mengetahui tentang masalah kesehatan gigi dan mulutnya dan berharap masalah tersebut bisa ditangani dengan baik oleh dokter gigi. Pasien jika sudah mengetahui masalah kesehatan gigi dan mulutnya akan membuat pasien semakin percaya bahwa dokter gigi bisa mengatasi keluhan pasien tersebut.

2. Membuka Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien puas bahwa dokter gigi membuka diskusi pada saat berkomunikasi. Penelitian Dewi (2009) menunjukkan bahwa pada awal membuka diskusi, pasien merasa senang dan dihargai apabila dokter gigi memberikan perhatian dan kesempatan kepada pasien untuk mengungkapkan perasaannya. Dokter gigi mendengarkan keluhan

tersebut hingga tuntas dan mengulang kembali keluhan pasien. Menurut Tamsuri (2004), mengulang kembali (*Restating*) pokok pikiran yang diungkapkan pasien adalah satu teknik komunikasi terapeutik.

3. Membangun Informasi

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien puas bahwa dokter gigi membangun informasi ketika berkomunikasi dengan pasien. Kemampuan dokter menggali informasi dari pasien memang tidak diperoleh dalam waktu yang singkat (Konsil Kedokteran Indonesia, 2006). Penelitian Aulia, dkk (2017) menyebutkan bahwa prosedur pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya apabila dokter gigi mampu memberikan penjelasan tentang penyakit dengan cepat, aktif mendengarkan keluhan pasien maka informasi yang dibutuhkan oleh dokter terhadap keluhan pasien bisa didapat lebih mudah. Menurut Yusa (2006), komunikasi efektif sangat diperlukan untuk membangun informasi yang dibutuhkan agar pasien memberikan keterangan yang benar dan lengkap dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik.

4. Memahami Sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden puas bahwa dokter gigi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit. Dokter gigi perlu memberikan motivasi untuk meningkatkan kualitas perilaku pasien, terlebih pada pasien yang sangat membutuhkan

dukungan agar sembuh dan tidak terkucilkan karena penyakitnya (Fisher, 1998).

Menurut Aliah (2010), komunikasi yang baik, dokter mendengarkan keluhan pasien hingga tuntas dengan baik merupakan hal yang sangat diperlukan agar pasien dapat menceritakan keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas.

5. Memberi Informasi

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden puas bahwa dokter gigi memberi informasi kepada pasien. Menurut Kurtz (2004), dokter harus yakin dalam menyampaikan informasi dan memberikan kepada pasien kesempatan untuk bertanya tentang informasi yang ingin didapatkan dari dokter. Sejalan dengan ini menurut Rusli (2015), pasien merasa dihormati sebagai seorang yang membutuhkan pertolongan terhadap keluhannya dan dokter gigi bersedia memberikan penjelasan informasi dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti pasien. Berdasarkan penelitian Caresya (2016), memberikan kesempatan bertanya kepada pasien merupakan bentuk kerjasama secara efektif antara dokter gigi dan pasien sebagai salah satu variabel komunikasi interpersonal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

6. Mencapai kesepakatan Masalah dan Rencana

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden puas bahwa dokter gigi mencapai kesepakatan masalah dan rencana.

Menurut Maqbulla (2014), menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien merupakan kewajiban seorang dokter. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan sehingga pasien tidak enggan bertanya demi kesembuhan pasien itu dalam menentukan rencana perawatan. Penelitian Sembel dkk (2014) menunjukkan perhatian dan sikap peduli yang tulus oleh dokter gigi terhadap keluhan pasien akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut sehingga pasien percaya bahwa dokter akan memberikan jaminan kesembuhan.

7. Memberikan Penutup

Penelitian Stefani (2014), jika tidak ada rasa sopan santun, berwibawa dan tulus maka akan menyebabkan terciptanya jarak antara dokter dan pasien. Jarak yang tercipta tersebut merupakan faktor yang bisa menyebabkan pasien merasa kecewa. Hal yang berbeda dengan penelitian Ismail, dkk (2014), bersikap sopan dan ramah dalam memberikan sebelum dan sesudah pelayanan menentukan kenyamanan bagi pasien. Menurut Hubung (2015), sikap yang baik, murah senyum, sabar dan berbahasa yang mudah dipahami merupakan hal yang diinginkan pasien demi terwujud rasa kepercayaan dan rasa aman dari pasien. Salah satu indikator dimensi jaminan di penelitian tersebut adalah kenyamanan dan kepercayaan yang terjalin atas perawatan yang diterima. Menurut Hafizurrachman (2009),

kenyamanan dan kepuasan pasien diakibatkan oleh sikap dokter yang ramah, sopan dan terampil.

Menurut Maqbulla (2014), dokter menekankan bahwa mereka (antara pasien, keluarga pasien, dan dokter) akan bersama melalui segala sesuatunya demi kesembuhan dan meringankan beban keluhan pasien. Hasil lain penelitian ini juga menunjukkan 40% responden setuju bahwa dokter gigi menanyakan responden tentang keluhan atau masalah lain. Sejalan dengan ini menurut Chambers (2001), pasien sangat berharap dokter bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi dan keluarga pasien agar bisa keluar dari kesulitan yang dihadapi. Keluhan-keluhan pasien yang tertangani dengan baik akan mengurangi beban pasien dan bisa beraktivitas dengan lebih baik.

Dokter gigi melakukan perawatan dengan secara aktif menanyakan keluhan yang dialami, mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan pasien (Setiadi, 2012). Sejalan dengan ini menurut Perry (2009), perlunya komunikasi yang baik dalam bentuk lisan maupun tertulis terhadap rencana perawatan yang akan dilakukan dan selalu menggunakan bahasa yang jelas dan tepat saat berkomunikasi selama tindakan perawatan. Sehingga pasien bisa percaya bahwa perawatan gigi yang diberikan sesuai dengan rencana perawatan yang dijelaskan sebelumnya dan merupakan pilihan pilihan perawatan terbaik yang ada.

Menurut Pratita (2014), komunikasi yang baik, sopan dan berlangsung dalam kedudukan setara merupakan hal yang diperlukan agar pasien dapat menceritakan keluhan secara jujur. Berdasarkan penelitian oleh Syafaruddin (2014), perilaku sopan santun merupakan salah satu bentuk kredibilitas seorang dokter. Penelitian Izzah (2014) menyatakan, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan dokter yang selalu memberikan senyum dan menyapa pasien ketika memberikan pelayanan.