

Abstract

Background: *Therapeutic communication is a doctor-patient communication that able to help gather patient's information for anamnesa purpose. Therapeutic communication is one of the factors that influence patient's satisfaction. Patient satisfaction is one of the benchmarks for assessing hospital performance. Thus, this study is meant to find out patient's satisfaction level in therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY.*

Research Objectives: *The Aim of this study is to determine the description of patient's satisfaction level in the implementation of therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY.*

Research Method: *This is a descriptive observational study with cross-sectional design. The subject chosen for this research were patients who came to RSGM UMY to perform a dental treatment operated by clinical year student. There were 107 patients as respondents. The instrument used in this study is a questionnaire of patient's satisfaction level in terapeutic communication by Kalamazoo Consensus Statement.*

Results: *The results shows that the average score of patient's satisfaction towards therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY based on gender, based on occupation, based on ethnic origin, and based on education status is 75.6 (satisfied category). Questionnaire used in this study consist of seven dimensions (establishes rapport, open discussion, gathers information, understand patient's perspective of illness, shares information, reaches aggrement on problems and plans, and provide closure) with Overall average score is 85% which is classified as satisfied category.*

Conclusion: *Patients were mostly satisfied with the therapeutic communication.*

Keywords: *Description of patient's satisfaction, Therapeutic communication, Clinical dental student.*

INTISARI

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik adalah komunikasi dokter-pasien yang bisa membantu menggali informasi pasien untuk kepentingan anamnesa. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur penilaian kinerja rumah sakit. Peneliti ingin meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan mahasiswa profesi di RSGM UMY.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah observasi deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Subjek penelitian adalah pasien yang datang ke RSGM UMY untuk melakukan perawatan gigi dengan mahasiswa profesi sebagai pemeriksa. Responden penelitian berjumlah 107 pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan komunikasi terapeutik oleh Kalamazoo Consensus Statement.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata nilai skor kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY berdasarkan jenis kelamin, jenis pekerjaan, suku asal dan pendidikan terakhir sebesar 75.6 (kategori puas). Kuesioner terdiri atas tujuh dimensi kepuasan pasien (membangun hubungan, membuka diskusi, mengumpulkan informasi, memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit, memberi informasi, mencapai kesepakatan masalah dan rencana, dan memberi penutupan dengan rata-rata skor secara keseluruhan adalah 85% (kategori puas).

Kesimpulan: Sebagian besar pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik.

Kata Kunci: Gambaran kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, mahasiswa profesi