

Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Komunikasi antara Dokter Gigi dan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi

Factors That Influence Communication between Dentist and Patient in Dental Health Care Service

Novitasari Ratna Astuti¹, Julita Hendrartini², Niken Widyanti Sriyono³

¹School of Dentistry, Faculty of Medicine and Health Science, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Faculty of Dentistry, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

³Faculty of Dentistry, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
Corresponding : ovi_ummy@yahoo.com

Abstrak

Latarbelakang: Komunikasi dokter gigi dan pasien memainkan peranan penting bahkan menentukan dalam keberhasilan perawatan serta meningkatkan efektifitas pelayanan dan kepuasan pasien. Keberhasilan perawatan kesehatan gigi pada pasien, selain dituntut keahlian teknis profesional seorang dokter gigi juga dituntut kemampuan non teknis berupa keahlian berkomunikasi dalam menghadapi berbagai perilaku pasien, dan dipengaruhi beberapa faktor-faktor lain. **Tujuan:** mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan perawatan kesehatan gigi di Rumah Sakit Bethesda DIY. **Metode:** Jenis penelitian adalah observasional dengan rancangan cross sectional. Subyek penelitian adalah pasien di poliklinik gigi Rumah Sakit Bethesda DIY sebanyak 100 pasien gigi yang diambil dengan *simple random sampling*. Adapun kriteria sampel, pasien berusia 12-55 tahun dan dapat berkomunikasi dengan baik di poli gigi RS Bethesda DIY. Variabel pengaruh yakni frekuensi kunjungan, pendampingan kunjungan, tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia. Variabel terpengaruh yakni komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Alat ukur menggunakan kuesioner dengan skala likert. Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 30 responden. Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan r berkisar antara 0,416-0,698 dan $p < 0,05$, hasil reliabilitas dengan teknik alpha cronbach $r_{tt} = 0,876$ dan $p < 0,05$. Data hasil penelitian dianalisis dengan analisis regresi berganda dengan tingkat kemaknaan 0,05. **Hasil:** menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna antara faktor usia ($r=0,236$ dan $p=0,017$), pendidikan ($r=0,393$ dan $p=0,000$), frekuensi kunjungan pasien ke dokter gigi ($r=0,291$ dan $p=0,004$), pendampingan kunjungan pasien saat masuk ruang praktek dokter gigi ($r=0,259$ dan $p=0,009$) terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. Sedangkan jenis kelamin ($r=0,166$ dan $p=0,095$) tidak terdapat pengaruh terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien. **Kesimpulan:** Faktor usia, frekuensi kunjungan, pendidikan dan pendampingan kunjungan berpengaruh terhadap komunikasi dokter gigi dan pasien sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh. Faktor yang memberikan bobot sumbangan terbesar terhadap komunikasi antara dokter gigi dan pasien adalah faktor tingkat pendidikan.

Kata kunci: Komunikasi dokter gigi, pelayanan perawatan kesehatan gigi

Abstract

Background: Communication between dentist and patient plays an important role in the success of dental health treatment, improving the effectiveness of dental health services and patient satisfaction. The success of dental health services to patients, in addition to professional technical expertise required of a dentist and required of non-technical ability, such as communication skills in dealing with patients behavior and is influenced by several

other factors. **Aims:** Determine the factors that influence the communication between dentist and patient in dental health services at Bethesda hospital DIY. **Methods:** This research is an observational study with cross sectional design. The subjects were 100 dental patients taken by simple random sampling at the dental clinic Bethesda hospital DIY. The influence variables are frequency of patient visits, accompanying patient visits when entering the dental clinic room, level of education, gender, age. The variable affected is the communication between the dentist and the patient. The validity and reliability test using questionnaire were conducted on 30 respondents. The measuring tool were questionnaire with Likert scale. The research were using product moment correlation technique with r ranging from 0.416 to 0.698 and $p < 0.05$, the results of reliability with Cronbach alpha technique $r = 0.876$ and $p < 0.05$. Data were analyzed using multiple regression analysis with significance level of 0.05. **Result:** The result showed the existence of significant influence among the factors of age ($r = 0.236$ and $p = 0.017$), level of education ($r = 0.393$ and $p = 0.000$), frequency of patient visits to the dentist ($r = 0.291$ and $p = 0.004$), Accompanying patient visits when entering the dental clinic room ($r = 0.259$ and $p = 0.009$) for communication between dentist and patient. While there is no influence of gender ($r = 0.166$ and $p = 0.095$) on the communication between dentist and patient. **Conclusion:** The age factor, frequency patient visits to the dentist, accompanying patient visits when entering the dental clinic room, level of education, influences the dentist and patient communication while gender has no influence. Factor that give the highest contribution to the communication between dentist and patient is the level of education.

Keywords: *Communication doctor-patient, dental health care service*

Pendahuluan

Komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dan kepuasan pasien. Komunikasi antara dokter gigi dan pasien yang baik dapat membantu pasien untuk berobat gigi dengan baik sehingga selesai tanpa merasakan adanya masalah-masalah pada gigi dan mulutnya, maupun masalah trauma psikologis¹. Hubungan kerjasama antara dokter gigi dan pasien dapat terjadi dengan lancar, apabila pasien sudah mempunyai dasar-dasar kepercayaan kepada dokter giginya. Dasar kepercayaan ini didapatkan dari keterampilan dan ilmu yang dimiliki oleh dokter gigi, sehingga dokter gigi dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kepercayaan ini juga dipengaruhi oleh cara dokter gigi memberikan instruksi dan informasi kepada pasien². Proses komunikasi merupakan suatu proses transmisi stimuli atau rangsangan untuk mengubah perilaku

orang lain dari seorang komunikator³. Seorang dokter gigi yang profesional dituntut mempunyai keahlian teknis dan ahli dalam berkomunikasi dalam menghadapi berbagai perilaku pasien guna keberhasilan perawatan¹. Seorang komunikator untuk mencapai komunikasi yang efektif harus memiliki kepercayaan, daya tarik dan kekuatan⁴. Menurut beberapa penelitian, pasien yang sering berkunjung secara teratur ke dokter gigi akan lebih mudah berkomunikasi daripada yang jarang datang ke dokter gigi⁷. Faktor lain seperti pasien yang didampingi teman atau anggota keluarga saat masuk ke ruang praktek dokter gigi akan dapat membantu memfasilitasi komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien⁸. Serta faktor pendidikan yang baik mempermudah jalannya proses komunikasi karena pasien mampu bertukar pikiran dengan dokternya⁶. Praktek dokter gigi tanpa komunikasi yang baik akan sulit mencapai tujuannya dan keberhasilan *preventive dentistry* hanya dapat dicapai dengan memberikan instruksi dan