

## INTISARI

**Latar Belakang :** Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas dituntut untuk meningkatkan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik baiknya. Standar manajemen ISO 9001 merupakan sistem yang bisa digunakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang baik melalui salah satu aspeknya yaitu *customer focus*. Komunikasi merupakan salah satu yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan diharapkan melalui standarisasi ISO 9001, Puskesmas dapat meningkatkan pelayanan kesehatan sebaik baiknya terutama dalam hal komunikasi. Berdasarkan konferensi Bayer-Fetzer, komunikasi yang baik dapat dinilai menggunakan aspek aspek yang terdapat dalam *kalamazoo Consensus Statement*.

**Tujuan Penelitian :** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komunikasi dokter gigi Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001 menggunakan *Kalamazoo Consensus Statement* di Kota Yogyakarta.

**Metode Penelitian :** Jenis penelitian adalah observasional deskriptif dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan perawatan gigi di Poli Gigi Puskesmas standar ISO 9001 yaitu Puskesmas Mantrijeron, Mergangsan, Danurejan II, dan Jetis serta Puskesmas tidak Standar ISO 9001 yaitu Puskesmas Pakualaman, Gondomanan, Gedongtengen dan Tegal Rejo yang berada di kota Yogyakarta sebanyak 214 orang, adapun 107 orang di Puskesmas standar ISO 9001 dan 107 orang di Puskesmas tidak standar ISO 9001. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*.

**Hasil dan Kesimpulan :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001 memiliki gambaran komunikasi dokter gigi yang hampir sama berdasarkan penilaian *Kalamazoo Consensus Statement*

**Kata Kunci :** Komunikasi, Dokter Gigi, Puskesmas standar ISO 9001, Puskesmas tidak Standar ISO 9001

## ABSTRACT

**Backgrounds :** *Public Health Center is a technical implementation unit of district / municipal health office responsible for carrying out health development in a working area. Public Health Center are required to improve and maintain health services as well. ISO 9001 management standards one of the systems that can be used to improve health services through one aspect of customer focus. It is expected that through ISO 9001 standardization can improve health services as well as good, especially in terms of communication. Based on Bayer-Fetzer Conference, communication can be evaluated using Kalamazoo Consensus Statement.*

**Aim :** *This study aim to provide an overview of dentist communication of Public Health Center ISO 9001 standards and Public Health Center not ISO 9001 standards based on Kalamazoo Consensus Statement in the city of Yogyakarta.*

**Method :** *This is an observasional descriptive with cross sectional design with accidental sampling method. The sample of this research are patients who have done dental treatment at Dental Polyclinic of Public Health Center ISO 9001 standard in Mantrijeron Public Health Center, Mergangsan, Danurejan II, Jetis and Public Health Center not ISO 9001 Standard in Pakualaman, Gondomanan, Gedongtengen and Tegal Rejo in Yogyakarta city as many as 214 people, and 107 people in Puskesmas ISO 9001 standards and 107 people in Puskesmas are not ISO 9001 standards.*

**Result and Conclusion:** *The result shows that Public Health Center ISO 9001 standard and Public Health Center not ISO 9001 standard have same dentist communication picture based on Kalamazoo Consensus Statement.*

**Key Words :** *Communication, Dentist, Public Health Center ISO 9001 standard, Public Health Center with ISO 9001 Standard, Kalamazoo Consensus Statement.*