

BAB IV

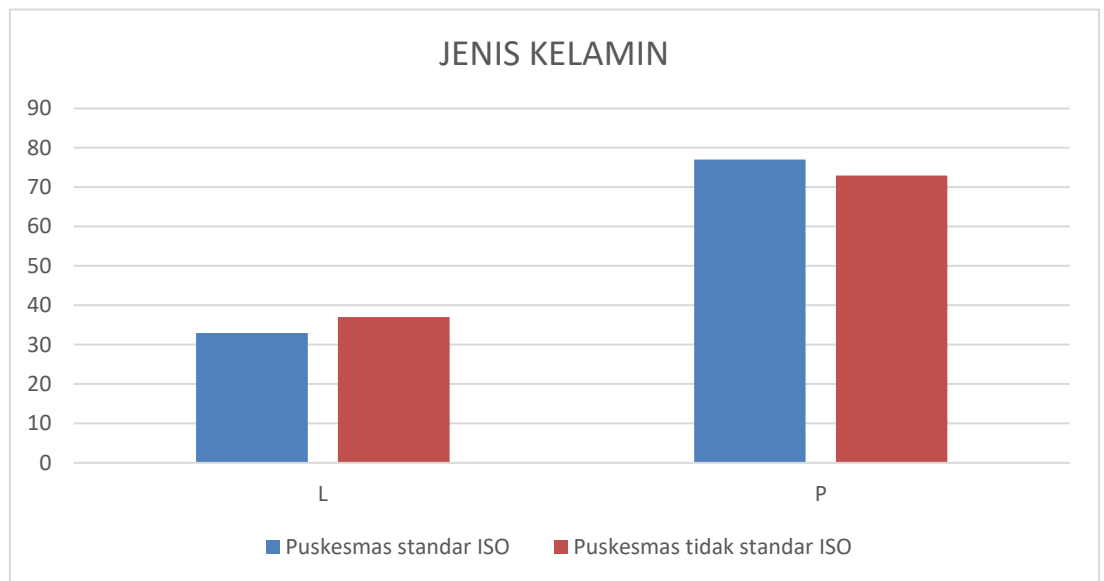
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Penelitian

a. Jenis kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat digolongkan seperti pada gambar 3:



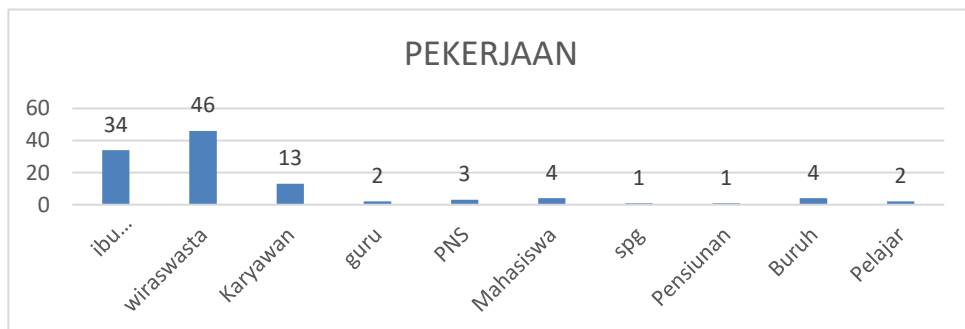
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 3 menunjukkan karakteristik responden menurut jenis kelamin puskesmas tidak standar ISO 9001. Responden dengan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan berjumlah 73 responden dengan presentase sebesar 66% sedangkan laki-laki berjumlah 37 responden dengan presentase sebesar 34%.

Gambar 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin puskesmas standar ISO 9001. Responden dengan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan berjumlah 77 responden dengan presentase sebesar 70% sedangkan laki-laki berjumlah 33 responden dengan presentase sebesar 30%.

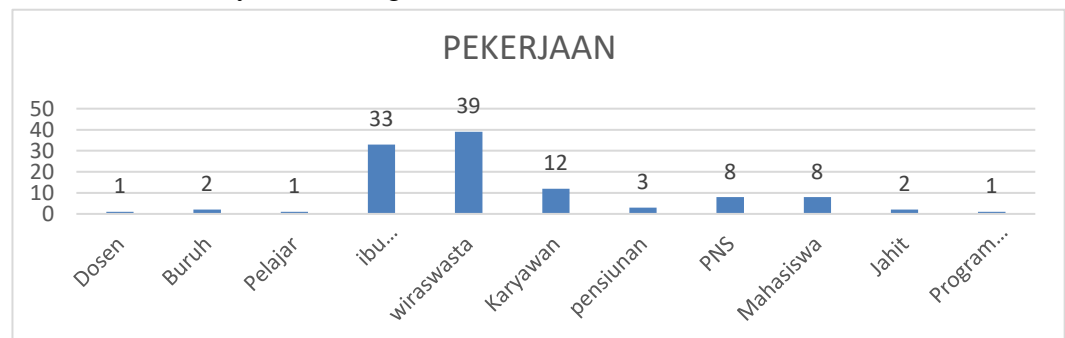
b. Pekerjaan

Karakteristik responden menurut pekerjaannya dapat dikelompokkan seperti pada gambar 4 dan gambar 5:



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada Puskesmas tidak standar ISO

Berdasarkan Gambar 4. karakteristik responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 menunjukkan jenis pekerjaan paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 46 orang (41,81%).

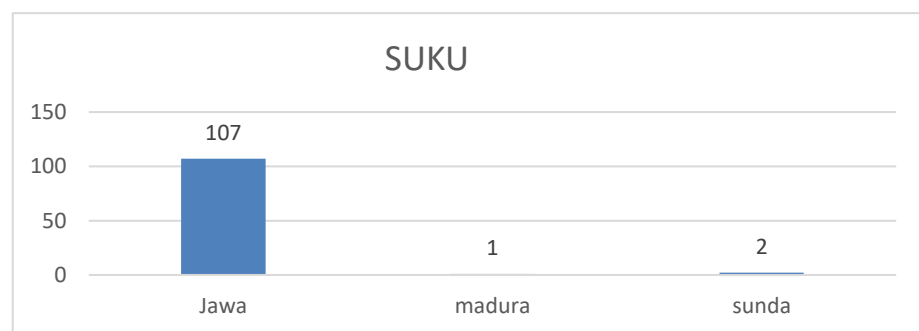


Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada Puskesmas standar ISO 9001

Gambar 5. Karakteristik responden Puskesmas standar ISO 9001 menunjukkan jenis pekerjaan paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 39 orang (35,45%).

c. Suku

Karakteristik responden menurut suku dapat dikelompokkan seperti pada gambar 6 dan gambar 7:



Gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan suku pada puskesmas tidak standar ISO 9001

Gambar 6. karakteristik responden berdasarkan suku puskesmas tidak standar ISO 9001 menunjukkan bahwa suku jawa sebanyak 107 orang (97,27%) dan merupakan suku terbanyak.

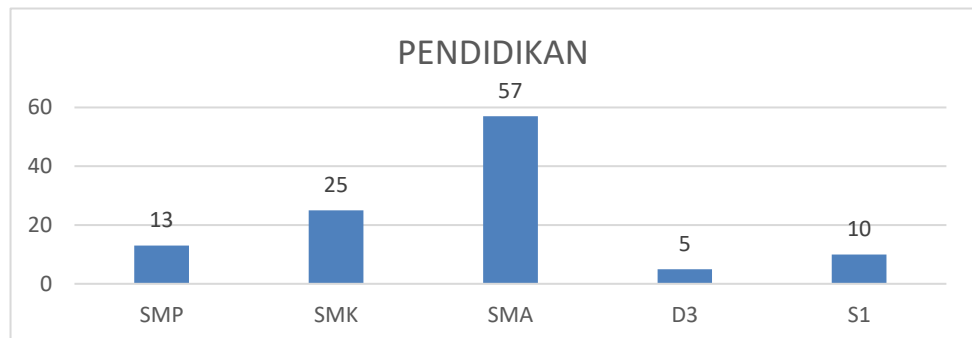


Gambar 7. Karakteristik responden berdasarkan suku pada Puskesmas standar ISO 9001

Gambar 7 karakteristik responden berdasarkan suku Puskesmas standar ISO 9001 menunjukkan bahwa suku terbanyak adalah Jawa sebanyak 104 orang (94,54%).

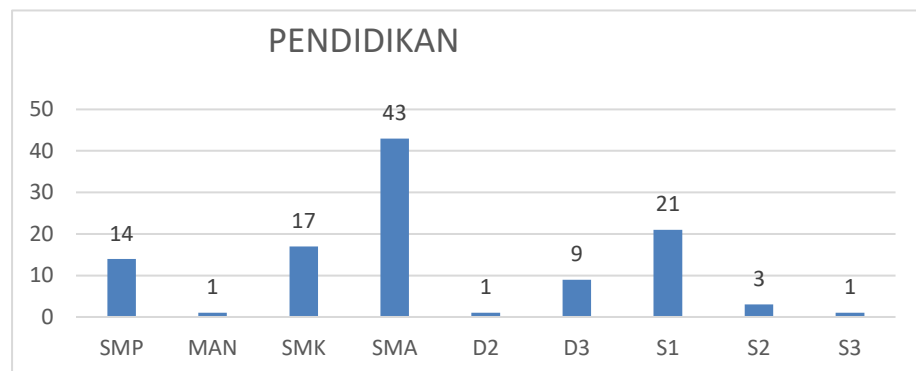
d. Pendidikan terakhir

Karakteristik responden menurut suku dapat dikelompokkan seperti pada gambar 8 dan gambar 9:



Gambar 8. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Puskesmas tidak standar ISO 9001

Gambar 8 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir Puskesmas tidak standar ISO 9001 menunjukkan pendidikan terakhir responden paling banyak adalah lulusan SMA atau sederajat yaitu sebanyak 57 orang (51,81%).



Gambar 9. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Puskesmas standar ISO 9001

Gambar 9 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir Puskesmas standar ISO 9001 menunjukkan pendidikan terakhir responden paling banyak adalah lulusan SMA yaitu sebanyak 43 orang (39,09%)

3. Gambaran Aspek Komunikasi Dokter Gigi

3.1 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Membangun Hubungan

Tabel 1. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Membangun Hubungan

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik dengan saya	28 (25.4)	73 (66.3)	8 (7.2)	1 (0.9)	0	35 (31.8)	66 (60)	7 (6.3)	1 (0.9)	1 (0.9)
Dokter gigi menghormati hak saya untuk mengambil keputusan	32 (29)	70 (63.3)	7 (6.3)	1 (0.9)	0	33 (30)	70 (63.3)	3 (2.7)	3 (2.7)	1 (0.9)
Total (%)	60 (27.7)	143 (65)	15 (6.8)	2 (0.9)	0	68 (30.9)	136 (61.8)	10 (4.5)	4 (1.8)	2 (0.9)

Menurut tabel 1. pada butir pertanyaan “dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik dengan saya” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar (66.3%) dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar (0%) sedangkan pada Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar (60%) dan paling sedikit menjawab sangat

tidak setuju sebesar (0.9%). Pada butir pertanyaan “dokter gigi menghormati hak saya untuk mengambil keputusan” jawaban responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak adalah setuju sebesar 63.3% dan paling sedikit jawaban sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan di Puskesmas tidak standar ISO 9001 jawaban paling banyak terdapat pada pilihan jawaban setuju sebesar 63.3% dan paling sedikit pada jawaban sangat tidak setuju sebesar 1%.

3.2 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Membuka

Tabel 2. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Membuka diskusi

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi membiarkan saya menceritakan keluhan hingga tuntas	41 (37%)	57 (52%)	8 (7%)	4 (4%)	0	33 (30%)	70 (64%)	5 (5%)	2 (2%)	0
Dokter gigi mengulangi seluruh keluhan pasien	29 (26%)	64 (58%)	15 (14%)	2 (2%)	0	19 (17%)	69 (63%)	19 (17%)	3 (3%)	0
Total (%)	70 (31.8)	121 (55)	23 (10.4)	6 (2.7)	0	52 (23.6)	139 (63.1)	24 (10.)	5 (2.2)	0

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa jawaban responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak adalah setuju sebesar 52% dan paling sedikit yaitu sangat tidak setuju sebesar 0% pada butir pertanyaan “dokter gigi membiarkan saya

menceritakan keluhannya hingga tuntas” sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 63% dan paling sedikit jawaban sangat tidak setuju sebesar 0%.

Responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 58% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0% pada butir pertanyaan “dokter gigi mengulangi seluruh keluhan responden” sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 63% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%

3.3 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Membangun Informasi

Tabel 3. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Membangun informasi

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat	25 (23%)	61 (55%)	21 (19%)	2 (2%)	1 (1%)	26 (24%)	69 (63%)	14 (13%)	0	1 (1%)
Dokter gigi memperjelas dan merangkum informasi dengan mudah	29 (26%)	63 (57%)	15 (14%)	3 (3%)	0	34 (31%)	69 (63%)	6 (5%)	0	1 (1%)
Dokter gigi aktif mendengarkan keluhan saya	37 (34%)	62 (56%)	8 (7%)	3 (3%)	0	31 (28%)	70 (64%)	8 (7%)	0	1 (1%)
Dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata-kata penyemangat berkomunikasi	32 (29%)	52 (47%)	23 (21%)	3 (3%)	0	35 (32%)	59 (54%)	15 (14%)	0	1 (15%)
Total (%)	123 (27.9)	238 (54)	67 (15.2)	11 (25)	1 (0.2)	126 (28.6)	267 (60.6)	43 (9.7)	0	4 (0.9)

Berdasarkan Tabel 3. pada butir pertanyaan “dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 55% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 63% dan paling sedikit menjawab tidak setuju sebesar 0%. Responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 57% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 63% dan paling sedikit menjawab tidak setuju sebesar 0%.

Jawaban untuk pertanyaan “dokter gigi aktif mendengarkan keluhan saya” paling banyak pada responden Puskesmas standar ISO 9001 adalah setuju sebesar 56% dan paling sedikit adalah sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 70% dan paling sedikit menjawab tidak setuju sebesar 0%. Pada butir pertanyaan “dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata kata penyemangat berkomunikasi” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 52% dan paling sedikit sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling

banyak menjawab setuju sebesar 54% dan paling sedikit menjawab tidak setuju sebesar 0%.

3.4 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Memahami sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit

Tabel 4. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi menggali informasi pribadi saya secara sopan	25 (23%)	55 (50%)	24 (22%)	5 (5%)	1 (1%)	27 (25%)	62 (56%)	18 (16%)	3 (3%)	0
Dokter gigi menggali keyakinan, kekhawatiran dan harapan tentang penyakit dan kesehatan	22 (20%)	62 (56%)	22 (20%)	3 (3%)	1 (1%)	27 (25%)	65 (59%)	13 (12%)	5 (5%)	0
Total (%)	47 (21.3)	117 (53.1)	46 (20.9)	8 (3.6)	2 (0.9)	54 (24.5)	127 (57.7)	31 (14)	8 (3.6)	0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa jawaban responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak adalah setuju 50% dan paling sedikit adalah sangat tidak setuju 1% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 56% dan sangat tidak setuju sebesar 0% pada butir pertanyaan “dokter gigi menggali informasi pribadi saya secara sopan”. Responden Puskesmas standar ISO 9001 pada butir pertanyaan “Dokter gigi menggali keyakinan, kekhawatiran, dan harapan tentang penyakit dan kesehatan” paling banyak menjawab

setuju sebesar 56% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 1% sedangkan pada responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju 59% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju 0%

3.5 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Memberi Informasi

Tabel 5. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Memberi

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi menggunakan bahasa yang bisa saya fahami	44 (40%)	59 (54%)	6 (5%)	1 (1%)	0	39 (35%)	68 (62%)	3 (3%)	0	0
Dokter gigi memeriksa kembali apa yang saya telah fahami	28 (25%)	60 (55%)	17 (15%)	5 (5%)	0	26 (24%)	74 (67%)	9 (8%)	1 (1%)	0
Dokter gigi mendorong saya untuk bertanya	21 (19%)	60 (55%)	23 (21%)	6 (5%)	0	22 (20%)	60 (55%)	21 (19%)	7 (6%)	0
Total (%)	93 (28.1)	179 (54.2)	46 (13.3)	12 (3.6)	0	87 (26.3)	202 (61.2)	33 (10)	8 (2.4)	0

Responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menyatakan setuju (54%) dan paling sedikit sangat tidak setuju (0%) pada butir pertanyaan “dokter gigi menggunakan bahasa yang bisa saya fahami” sedangkan pada responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menyatakan setuju 62% dan paling sedikit sangat tidak setuju 0%.

Jawaban responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak adalah setuju 55% dan paling sedikit sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan jawaban responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak adalah setuju sebesar 67% dan paling sedikit sangat tidak setuju sebesar 0% pada butir pertanyaan “dokter gigi memeriksa kembali apa yang saya telah fahami”. Pada butir pertanyaan “dokter gigi mendorong saya untuk bertanya” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 55% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 55% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju 0%.

3.6 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Tabel 6. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi mendorong saya untuk bertanya	21 (19%)	62 (56%)	22 (20%)	4 (4%)	1 (1%)	26 (24%)	63 (57%)	18 (16%)	3 (3%)	0
Total (%)	21 (19)	62 (56)	22 (20)	4 (4)	1 (1)	26 (24)	63 (57)	18 (16)	3 (3)	0

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menyatakan setuju 56% dan paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju 1% pada butir pertanyaan “dokter gigi mendorong saya untuk bertanya” sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 57% dan paling sedikit sangat tidak setuju sebesar 0%.

3.7 Gambaran Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Aspek Memberikan Penutup

Tabel 7. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Berdasarkan Aspek Memberikan Penutup

Butir Pertanyaan	Standar ISO					Tidak Standar ISO				
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain	23 (21)	58 (53)	18 (16)	8 (7)	3 (3)	25 (23)	67 (61)	11 (10)	6 (5)	1 (1)
Dokter gigi merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan	28 (25)	66 (60)	13 (12)	3 (3)	0	32 (29)	70 (64)	5 (5)	3 (3)	0
Dokter gigi membahas rencana perawatan selanjutnya	34 (31)	67 (61)	7 (6)	2 (2)	0	31 (28)	72 (65)	4 (4)	3 (3)	0
Total (%)	85 (25.7)	191 (57.8)	38 (11.5)	13 (3.9)	3 (0.9)	88 (26.6)	209 (63.3)	20 (6)	12 (3.6)	1 (0.3)

Menurut tabel 7 pada butir pertanyaan “dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menyatakan setuju sebesar 53% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 3% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menyatakan setuju sebesar 61% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 1%. Pada butir pertanyaan “dokter gigi merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 60% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan responden Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 64% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%. Pada butir pertanyaan “dokter gigi membahas rencana perawatan selanjutnya” responden Puskesmas standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 61% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0% sedangkan pada Puskesmas tidak standar ISO 9001 paling banyak menjawab setuju sebesar 65% dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan distribusi jenis kelamin di Puskesmas tidak standar ISO 9001 sebesar 66% dan Puskesmas standar

ISO 9001 sebesar 70%. Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Supardi dkk, 2004) yang menyatakan bahwa karakteristik penduduk paling banyak yang berobat ke puskesmas adalah perempuan sebesar (56,4%) ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki kesadaran tentang kesehatan yang lebih tinggi dari pada laki laki. Menurut (Green, 1980) *predisposing factor* merupakan faktor preferensi pribadi yang dibawa seseorang ke dalam suatu pengalaman belajar yang faktor ini dapat mendukung atau menghambat seseorang berperilaku sehat, yang termasuk ke dalam *predisposing factor* salah satunya adalah jenis kelamin. Lebih banyak jenis kelamin perempuan yang hadir di puskesmas dikarenakan perempuan lebih cenderung memperhatikan penampilan atau estetik yang merupakan salah satu tujuan perawatan kedokteran gigi.

b. Pendidikan

Distribusi Pendidikan paling banyak di Puskesmas tidak standar ISO 9001 sebesar 51.9% dan Puskesmas standar ISO 9001 sebesar 39% adalah SMA. Menurut (Itrat, 2008) yang mempengaruhi perilaku kesehatan seseorang adalah pendidikannya. Seseorang yang memiliki tingkat Pendidikan yang tinggi makin mudah untuk menerima informasi kesehatan dan kesempatan untuk mengakses informasi dibandingkan dengan kelompok yang pendidikannya masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan lebih banyaknya jumlah kunjungan pasien yang berpendidikan SMA daripada pasien yang berpendidikan SMP. Jumlah

pasien yang berpendidikan D3, S1 dan S3 rendah dikarenakan jumlah masyarakat yang berpendidikan terakhir perguruan tinggi memiliki persentasi yang rendah yaitu 7.95% jauh dibandingkan persentasi masyarakat yang pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan SMP/ sederajat yaitu 24.3% dan 21.4% (Depkes, 2015).

c. Pekerjaan

Berdasarkan data hasil penelitian dapat diketahui distribusi pekerjaan responden paling banyak di Puskesmas tidak standar ISO 9001 sebesar 41.8% dan puskesmas standar ISO 9001 sebesar 35.4% adalah wiraswasta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Supardi dkk, 2011) yang menyatakan hubungan antara pekerjaan pasien dan perilaku pasien rawat jalan di puskesmas secara statistik bermakna. Wiraswasta memiliki waktu bekerja yang tidak mengikat sehingga pasien yang pekerjaannya wiraswasta dapat mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas yang waktu pelayanannya berada pada jam kerja pada umumnya.

2. Gambaran Aspek Komunikasi Dokter Gigi Puskesmas Standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak Standar ISO 9001 di Kota Yogyakarta

a. Membangun Hubungan

Hubungan interpersonal dokter gigi dan pasien yang baik akan meningkat ketika komunikasi dokter dan pasien berjalan dengan baik (Arianto, 2013). Berdasarkan *kalamazoo consensus* pada tahun 1999 dalam melakukan komunikasi teraupetik dokter gigi perlu membangun

hubungan yang baik dengan pasien. Menurut data penelitian ini menunjukkan pasien setuju bahwa Puskesmas standar ISO dan Puskesmas tidak standar ISO mampu membangun hubungan baik dengan pasien ditunjukkan dengan nilai masing masing yaitu sebesar 61.8% untuk Puskesmas tidak standar ISO dan 65 % untuk puskesmas standar ISO dalam dimensi membangun hubungan. Dokter gigi di Puskesmas standar ISO dan Puskesmas tidak standar ISO mampu mewujudkan hubungan interpersonal dengan baik melalui sikap dokter gigi yang menghormati hak pasien untuk mengambil keputusan. Dalam melakukan rencana perawatan pasien terlebih dahulu diberikan tawaran terkait perawatan yang akan diberikan. Pasien bebas memilih atau pun menolak rencana perawatan yang diajukan oleh dokter gigi. Oleh sebab itu dokter gigi dapat menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pasien. Menurut (Berry, 2007) bentuk hubungan mutualistik ditandai oleh sikap berbagi dalam pengambilan keputusan untuk saling memahami.

b. Membuka Diskusi

Mewujudkan Komunikasi interpersonal yang baik bisa dimulai melalui dokter gigi membuka diskusi dengan baik. Menurut penelitian ini Puskesmas tidak standar ISO dan Puskesmas standar ISO setuju bahwa dokter gigi melakukan dimensi membuka diskusi dengan baik masing masing sebesar 63.1% dan 55%. Sejalan dengan penelitian (Amirah dkk, 2004) bahwa kepuasan pasien tergantung dari pemberian informasi, sikap dokter dalam kesopanan, memberi perhatian serta

cermat dan berempati. Puskesmas tidak standar ISO dan Puskesmas standar ISO masing masing ketika melakukan perawatan melakukan dimensi membuka diskusi dengan baik melalui selalu mendengarkan apa yang dikeluhkan pasien sampai tuntas. Dokter gigi tidak memotong apa yang menjadi keluhan utama dari pasien serta dokter gigi berusaha untuk selalu mengulang apa yang dikeluhkan pasien sehingga pasien merasa selalu didengar oleh dokter gigi. Ketika dokter menyampaikan perhatiannya kepada pasien, pasien akan merasa senang dan nyaman Karena telah mengungkapkan apa yang mereka keluhkan dan rasakan (Dewi, 2009).

c. Membangun Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien setuju dokter gigi membangun informasi dengan baik sebesar 60.6 % pada Puskemas tidak standar ISO dan 54% Puskesmas standar ISO. Menurut penelitian yang dilakukan (Fatas, 2017) didapatkan hasil bahwa mendengarkan keluhan pasien merupakan atribut yang sangat penting dalam kepuasan pasien namun sering mengecewakan dan tidak sesuai harapan pasien. Puskesmas tidak standar ISO dan Puskesmas standar ISO dalam melakukan pelayanannya memberikan sebuah dukungan melalui kata kata penyemangat setiap kali perawatan diberikan kepada pasien serta ketika melakukan perawatan tidak lupa dokter gigi memperjelas dan merangkum informasi dengan jelas sehingga terjadi sebuah keakraban antara dokter gigi dan pasien. Sejalan dengan (Suarli, dkk., 2002) yang

menyampaikan bahwa faktor yang mendorong seseorang untuk mencapai kepuasan adalah faktor hygiene/faktor ekstrinsik dan faktor motivator/faktor intrinsik.

d. Memahami Sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit

Menurut (Kurtz, 1998) tujuan komunikasi efektif antara dokter dan pasiennya adalah untuk mengarahkan suatu proses penggalian riwayat penyakit lebih akurat untuk dokter serta lebih memberikan dukungan pada pasien dengan demikian lebih efektif. (Chamber, 2001) menyatakan, pasien berharap kepada dokter agar memahami kesulitan yang dialami pasien dan keluarga agar bisa keluar dari kesulitan yang dihadapi. Maka dari itu dokter gigi dalam melakukan interaksi kepada pasien harus menjadi pendengar yang aktif sehingga dokter gigi dapat menggali keyakinan, kekhawatiran serta harapan tentang penyakit yang dirasakan pasien. Selain itu dalam melakukan perawatan dan menggali informasi dokter gigi juga harus melakukan secara baik dan sopan tanpa menyinggung perasaan pasien. Menurut data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden pasien Puskesmas tidak standar ISO 57.7% dan responden pasien Puskesmas standar ISO 53.1% setuju bahwa dokter gigi mampu memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit. Hal ini menunjukkan Puskesmas tidak standar ISO dan Puskesmas standar ISO mampu memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit yang dideritanya.

e. Memberi informasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebesar 54.2% pasien Puskesmas tidak standar ISO dan 61.2% pasien Puskesmas standar ISO setuju dokter gigi menggunakan bahasa yang difahami oleh responden. Menurut (Arianto, 2013) komunikasi adalah suatu proses yang melibatkan hubungan antar manusia dan mengharuskan peserta komunikasi memiliki persamaan pemahaman dan persamaan bahasa. Dokter gigi dalam melakukan perawatannya menggunakan bahasa yang bisa difahami oleh pasien salah satunya dengan tidak menggunakan istilah istilah medis yang pasien tidak faham serta dokter gigi menggunakan bahasa yang sama dengan bahasa yang digunakan pasien sehari hari. Hal ini sejalan dengan pendapat (Liliweri, 2007) yang menyatakan bahwa komunikasi dipengaruhi oleh bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi. Hasil penelitian ini sesuai juga dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan atau Permenkes 290/Menkes/Per/III/2008 yaitu penjelasan harus diberikan secara lengkap dan dengan bahasa yang mudah dimengerti yang bertujuan mempermudah pemahaman dari pasien dan dokter gigi.

f. Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Perawatan dokter harus secara aktif menanyakan keluhan yang dialami, mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan pasien (Setiadi, 2012). Salah satu unsur yang utama dan penting dalam pelayanan kesehatan yang berhasil adalah tersedianya sebuah asuhan klinis dan

asuhan medis oleh dokter (Andy, 2012). Dalam upaya dokter gigi memberikan asuhan klinis dan asuhan medis kepada pasien dokter perlu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pasien terkait apa yang akan dikerjakannya. Berdasarkan penelitian ini sebesar 57% pasien Puskesmas tidak standar ISO dan 56% pasien Puskesmas standar ISO setuju bahwa dokter gigi sebelum melakukan perawatan mencapai kesepakatan terlebih dahulu terkait rencana perawatan yang akan diberikan. Berkaitan dengan tindakan medis, dokter berkewajiban untuk selalu memberi informasi dan meminta persetujuan dari pasien/keluarga sambil selalu memperhatikan kompetensi (Felenditi, 2009). Sejalan dengan penelitian ini menurut pasal 8 UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa persetujuan tindakan medis bersifat wajib dan hal yang mutlak sebelum tindakan medis dilakukan oleh dokter kepada pasien.

3. Gambaran Komunikasi Dokter Gigi Puskesmas Standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak Standar ISO 9001 di Kota Yogyakarta

Hubungan interpersonal dokter gigi dan pasien yang baik akan meningkat ketika komunikasi dokter dan pasien berjalan dengan baik (Arianto, 2013). Berdasarkan *kalamazoo consensus* pada tahun 1999 dalam melakukan komunikasi teraupetik dokter gigi perlu memperhatikan beberapa aspek dalam komunikasi diantaranya, membangun hubungan, membuka diskusi, membangun informasi, memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit, memberi informasi, mencapai kesepakatan masalah dan

rencana serta memberikan penutup. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran komunikasi dokter gigi dalam beberapa aspek *kalamazoo consensus* memiliki nilai yang hampir sama antara Puskesmas ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001.

Gambaran komunikasi dokter gigi di Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001 tidak banyak perbedaan kemungkinan ada beberapa alasan. Pertama, tidak adanya perbedaan gambaran komunikasi disebabkan fokus utama dari penerapan ISO 9001 adalah pada sistem manajemen organisasi dan tidak secara langsung berfokus kemampuan dokter dalam berkomunikasi. Hal ini sejalan dengan (Wijono, 2000) yang menyampaikan bahwa yang menjadi evaluasi implementasi Puskesmas standar ISO 9001 adalah aspek struktur yang didalamnya mencakup, aspek sarana fisik perlengkapan dan peralatan, aspek organisasi dan manajemen Puskesmas standar ISO 9001, aspek keuangan, aspek sumber daya manusia dan aspek sumber daya lainnya. Sehingga antara Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001 dalam hal aspek komunikasi tidak memiliki banyak perbedaan. Kedua, Perbedaan karakteristik responden antara Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO terutama dalam masalah pendidikan kemungkinan juga mempengaruhi gambaran komunikasi antara pasien dan dokter gigi di Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001.

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan karakteristik responden menurut pendidikan terakhir pada Puskesmas standar ISO 9001 terdapat 43 responden pendidikan terakhir SMA, 21 responden pendidikan terakhir S1, 3 responden pendidikan terakhir S2, dan 1 responden pendidikan terakhir S3. Sedangkan karakteristik responden menurut pendidikan terakhir pada Puskesmas tidak standar ISO 9001 terdapat 57 responden pendidikan terakhir SMA, dan 10 responden pendidikan terakhir S1. Kemungkinan perbedaan tingkat pendidikan ini yang mempengaruhi hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan komunikasi antara Puskesmas standar ISO 9001 dan Puskesmas tidak standar ISO 9001 hampir sama. Dengan salah satu prinsip utama standarisasi ISO 9001 adalah prinsip *customer focus* seharusnya Puskesmas dengan standar ISO 9001 memiliki tingkat kepuasan komunikasi yang lebih baik dari pada Puskesmas tidak standar ISO 9001. Menurut (Itrat, 2008) Salah satu yang mempengaruhi perilaku kesehatan seseorang adalah pendidikannya. Seseorang yang memiliki pendidikan yang tinggi makin mudah untuk menerima informasi kesehatan dan kesempatan untuk mengakses informasi dibandingkan dengan kelompok yang pendidikannya masih rendah. Pasien mengharapkan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assuari, 2008). Kepuasan pasien membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pasien atau konsumen (Waluyo, 2010)