

Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter Gigi dan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Gandoang Kabupaten Bogor Tahun 2020

Widita, Itsna

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134296&lokasi=lokal>

Abstrak

Komunikasi dokter gigi-pasien merupakan kompetensi yang wajib dimiliki oleh dokter gigi dalam memberikan pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang tidak optimal dapat menyebabkan pelayanan medik gigi dan mulut yang tidak optimal. Permasalahan sebagaimana yang dijumpai di poli gigi Puskesmas Gandoang yakni besarnya gap antara jumlah diagnosis dan jumlah pelayanan kesehatan gigi yang diberikan, serta penurunan jumlah kunjungan pasien poli gigi, salah satunya dapat disebabkan oleh ketidakoptimalan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel kualitas komunikasi dokter gigi dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien poli gigi. Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional dengan desain mixed method dengan pendekatan sequential explanatory, diawali dengan penelitian kuantitatif yang kemudian hasilnya diperdalam melalui penelitian kualitatif. Populasi adalah pasien rawat jalan poli gigi, yang sampelnya dihitung berdasar rumus beda dua proporsi, sehingga didapatkan 100 sampel melalui teknik Quota sampling, sementara informan penelitian kualitatif terdiri dari 4 informan, meliputi 2 pasien poli gigi, 1 dokter gigi, dan 1 kepala puskesmas Gandoang melalui metode wawancara mendalam. Sebagian besar responden (52%) menyatakan kualitas komunikasi dokter gigi baik, di mana bagi sebagian besar responden aspek introduce (59%) dan shows respect (78%) dinyatakan memenuhi kriteria baik, sementara aspek explanation (53%) dan listen carefully (55%) tidak memenuhi kriteria baik. Untuk kepuasan pasien, sebagian besar responden (54%) menunjukkan ketidakpuasan. Di mana dimensi yang dirasa tidak memuaskan bagi sebagian besar responden adalah open-endedness (58%) dan dimensi empati (54%). Hasil analisis multivariate menunjukkan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien poli gigi adalah kualitas komunikasi dokter gigi p value=0,001, OR= 4.829 (CI 95 % 1.984-11.752), artinya kualitas komunikasi dokter gigi yang buruk akan memiliki peluang sebesar 4.829 kali menyebabkan ketidakpuasan pasien dibandingkan kualitas komunikasi dokter gigi yang baik.

Problems in the dental clinic of Gandoang health center are the large gap between the number of diagnoses and the number of dental health services provided, and also reduction in the number of patient visits in dental clinic, these can be caused by unuptimal communication. This study aims to determine the relationship between dentist communication quality variables and patient characteristics with dental patient satisfaction. Research with a mixed method design with a sequential explanatory approach, begins with quantitative research and then deepened through qualitative research. The population was dental clinic's outpatients, with a sample size of 100, while the qualitative research informants consisted of 2 patients, 1 dentist, and 1 head of the Gandoang helat center, through in-depth interviews. Most respondents (52%) stated that the quality of dentist communication was good, the aspect of introduce (59%) and shows respect (78%) were good, while the aspects of explanation (53%) and listen carefully (55%) were poor criteria. Most of respondents (54%) showed dissatisfaction. Most respondents were disappointed with open-endedness (58%) and empathy dimensions (54%). Multivariate analysis showed that the most dominant variable related to patient

satisfaction with dental dentists was communication quality, p value = 0.001, OR = 4,8 (95% CI 1,984-11,752), that means poor communication quality of dentists would have an opportunity of 4,8 times causing dissatisfaction patients compared to the quality of good dentist communication.