

# KOMUNIKASI DALAM KEPERAWATAN GIGI DAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI JURUSAN KEPERAWATAN GIGI POLTEKKES KEMENKES RI MEDAN (STUDI DESKRIPTIF)

**Manta Rosma**

Dosen Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Medan

## **Abstract**

*Communication in dental hygiene is the one that is consciously designed for patients' recovery. In order to perform a good communication in dental hygiene, every nurse requires good knowledge and attitude. This is descriptive research with survey method which objective was to measure the patients' satisfaction level at Dental Clinic of Dental Hygiene Department, Poltekkes Kemenkes RI (Polytechnic of Health, Ministry of Health of the Republic of Indonesia), Medan. The primary data were gained through questionnaires. The secondary data were obtained from the visit recording book of the patients at Dental Clinic of Dental Hygiene Department, Poltekkes Kemenkes RI Medan. The samples were 40 patients who were selected using purposive sampling technique. The result showed that 17 respondents (42,5%) were satisfied and 23 respondents (57,5%) were dissatisfied. It was concluded that the communication in dental hygiene is very essential. It is recommended that the quality of communication at the Dental Clinic of Dental Hygiene Department, Poltekkes Kemenkes RI Medan be improved, for example by developing students' ability in communicating with patients and enhancing the adequate facilities in order that the optimal and good oral and dental health service can be achieved.*

**Keywords :** *Dental hygiene communication, Patients' satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan gigi komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan gigi. Pengalaman ilmu untuk menolong sesama memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang besar. Untuk itu perawat gigi memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup keterampilan, intelektual, *tehnical*, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku (*caring*) atau kasih sayang/cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Perawat gigi yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan gigi dan meningkatkan citra profesi keperawatan gigi serta citra rumah sakit, tetapi yang paling penting adalah mengamalkan ilmunya untuk memberikan pertolongan terhadap sesama manusia (Nurhasanah, Nunung, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Survei kepuasan pasien menjadi penting

dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain (Pohan, Imbalo, 2013).

Dengan demikian pelayanan kesehatan khusus terhadap pasien yang sakit gigi perlu dilakukan semaksimal mungkin agar setiap pasien merasa puas terhadap pelayanan di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.

Sasaran utama yang diinginkan oleh pasien tentu adalah pelayanan yang baik, komunikasi yang baik. Sehingga pasien merasa dia disayangi, dihormati, dan memiliki martabat yang tinggi.

Namun hal di atas jarang didapat oleh pasien. Inilah alasan peneliti untuk melakukan penelitian di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.

## **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Komunikasi Dalam Keperawatan Gigi dan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan (Studi Deskriptif).

## **Manfaat Penelitian**

1. Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang gambaran komunikasi dalam keperawatan gigi dan kepuasan pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi tenaga kesehatan gigi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.
3. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi untuk peneliti lain yang ingin meneliti tentang komunikasi dalam keperawatan gigi dan kepuasan pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.

**Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif, dimana peneliti ini mendeskripsikan bagaimana komunikasi dalam keperawatan gigi dan kepuasan pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di klinik gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan yang berjumlah 520 orang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 40 orang yang diambil dengan cara teknik *purposive sampling*.

**Hasil dan Pembahasan**

**Hasil**

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan yang di dapat melalui pengisian kuesioner pada sampel yang berjumlah 40 orang, maka dilakukan pengumpulan data dan membuat table distribusi frekuensi sebagai berikut :

Tabel A.1

Distribusi Frekuensi Sampel Pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan

Sampel	N	Persentase
Pasien di Klinik Gigi JKG Poltekkes Kemenkes RI Medan	40	100%

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa total sampel yang digunakan adalah sebanyak 40 orang pasien.

Tabel A.2

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Puas	17	42,5%
Tidak Puas	23	57,5%
Jumlah	40	100%

Dari table diatas dapat diketahui bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan yaitu 17 pasien (42,5%) merasa puas dan 23 pasien (57,5%) merasa tidak puas.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan adalah gambaran kesenangan dan kelegaan, merasa bahagia setelah keinginan pasien tercapai. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Nuraskin, Cut Aja (2012) komunikasi dalam keperawatan gigi adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar yang bertujuan untuk kesembuhan pasien. Persoalan mendasar adalah adanya saling kebutuhan antara perawat gigi dengan pasien, perawat gigi membantu dan pasien menerima bantuan. Faktor yang mendasari terciptanya hubungan yang saling membantu antara perawat gigi dan pasiennya itu perawat gigi harus benar-benar memahami tentang siapa dirinya, perawat gigi harus menunjukkan rasa empati dan orang yang dibantu (pasien) harus merasa bebas untuk mengeluarkan segala sesuatu yang berhubungan dengan dirinya.

Mengukur kepuasan pasien umumnya dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Responden dimungkinkan menyatakan pengalaman dan melakukan evaluasi dengan menggunakan istilah atau bahasa yang dikehendakinya. Kepuasan pasien akan diukur dengan indicator berupa kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Pohan, Imballo, 2013).

Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan, bahwa dari 40 responden diperoleh 17 pasien (42,5%) yang merasa puas dan 23 pasien (57,5%) merasa tidak puas. Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan pembagian kuesioner yang berisikan 20 pertanyaan.

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa hasil penelitian mengenai komunikasi dalam keperawatan gigi dan kepuasan pasien di Klinik gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan tahun 2016 yaitu sebagai berikut:

1. Total sampel yang digunakan adalah sebanyak 40 orang pasien.
2. Tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan yaitu 17 pasien (42,5%) merasa puas dan 23 pasien (57,5%) merasa tidak puas.

**Saran**

1. Agar mahasiswa/i Jurusan Keperawatan Gigi lebih meningkatkan berkomunikasi dalam keperawatan gigi terhadap pasien di Klinik Gigi Jurusan

Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan. Perawat gigi yang memiliki keterampilan berkomunikasi dalam keperawatan gigi, akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, mencegah terjadinya masalah, dan meningkatkan citra profesi perawat gigi serta citra Klinik Gigi Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes RI Medan.

2. Kepada pihak Jurusan Keperawatan Gigi agar lebih meningkatkan berkomunikasi dalam keperawatan gigi di Klinik Gigi yaitu kemampuan mahasiswa dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, serta menambah fasilitas yang memadai sehingga tercapainya pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Mundakir, 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Muwarni A., Istichomah, 2009. *Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat*, Fitramaya, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nuraskin, Cut Aja, Dkk. *Komunikasi Terapeutik*, USU Press, Medan.
- Nurhasanah, Nunung, 2010. *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan Untuk Mahasiswa Keperawatan*, Trans Info Media, Jakarta.
- Pohan, Imbalo, 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Politeknik Kesehatan Medan, 2015. *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah*, USU Press, Medan.
- Suryani, 2006. *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktek*, EGC, Jakarta.
- <http://doktermedis.blogspot.co.id/2009/07/uu-praktik-kedokteran-no-29-tahun-2004.html> diakses Kamis, 17 Maret 2016 : 16.44
- <http://kamusbahasaIndonesia.org/kepuasandiakses> Kamis, 17 Maret 2016 pukul:17.00
- <http://kbbi.web.id/komunikasi> diakses Kamis, 17 Maret 2016 pukul:16.50
- <http://kbbi.web.id/pasien> diakses Kamis, 17 Maret 2016 pukul:17.01
- [http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/UU\\_N\\_o.\\_36\\_Th\\_2014\\_ttg\\_Tenaga\\_Kesehatan\\_.pdf](http://sinforeg.litbang.depkes.go.id/upload/regulasi/UU_N_o._36_Th_2014_ttg_Tenaga_Kesehatan_.pdf) diakses Kamis, 17 Maret 2016 pukul:16.36.