

ABSTRACT

The Indonesian Doctor Competency Standards (SKDI) state that a doctor must be able to communicate effectively with his patients. Good communication between dentists and patients will increase patient satisfaction with the services provided. The level of patient satisfaction is one indicator of a dentist's success in providing care for patients. This study aims to determine the relationship between dentist and patient interpersonal communication on the level of patient satisfaction at the Islamic Dental and Oral Hospital of Sultan Agung Semarang.

This type of research is a descriptive observational research design with observational analytic with a cross-sectional study approach. Distribution and filling of questionnaires was carried out in the period of 16 October - 1 December 2020. Respondents filled out a questionnaire of interpersonal communication between dentists and patients, and questionnaires on patient satisfaction. There were 24 respondents, then the research data were processed using the SPSS application with the Spearman correlation test.

The results showed that there was a significant relationship between dentist and patient interpersonal communication on the level of patient satisfaction at the Islamic Dental and Mouth Hospital of Sultan Agung Semarang ($P = 0.001$). The conclusion obtained is that there is a significant relationship between dentist and patient interpersonal communication on the level of patient satisfaction at the Sultan Agung Islamic Dental and Oral Hospital Semarang.

Keywords: *Interpersonal Communication of Dentist and Patient, Patient Satisfaction*



ABSTRAK

Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI) menyatakan bahwa seorang dokter harus mampu untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasiennya. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara dokter gigi dan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dokter gigi dalam melakukan perawatan untuk pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan rancangan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional study*. Pembagian dan pengisian kuesioner dilakukan dalam rentang waktu 16 Oktober – 1 Desember 2020. Responden mengisi kuesioner komunikasi interpersonal antara dokter gigi dan pasien, dan kuesioner kepuasan pasien. Responden berjumlah 24, selanjutnya data penelitian diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan uji korelasi spearman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang ($P=0,001$). Kesimpulan yang diperoleh yaitu terdapat hubungan yang signifikan komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang

Kata kunci : **Komunikasi interpersonal dokter gigi dan pasien, Kepuasan pasien**



UNISSULA
جامعة سلطان أبجوع الإسلامية