

## HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN PASIEN PEMAKAI GIGI TIRUAN LENGKAP

Daniel Budi Santoso \*, Esti Tjahjanti \*\*, dan Heriyanti amalia K \*\*

\*Program Studi Prostodonsia, Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

\*\*Bagian Prostodonsia, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

### ABSTRAK

Proses pembuatan gigi tiruan lengkap menggunakan artikulator *semi adjustable* membutuhkan beberapa kali kunjungan sehingga perlu kerja sama yang baik antara pasien dan dokter gigi. Penelitian ini menitikberatkan pada hubungan antara pasien dengan dokter gigi yang dikembangkan melalui komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal antara pasien dan dokter diperlukan untuk mencapai keberhasilan perawatan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lengkap.

Penelitian dilakukan pada 13 responden pemakai gigi tiruan lengkap menggunakan dua kuesioner yaitu skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan pasien. Kuesioner yang dibuat merupakan skala sikap yang disusun berdasarkan skala Likert. Skala komunikasi interpersonal berisi 19 pernyataan yang terdiri dari 5 aspek yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Skala kepuasan pasien berisi 18 pernyataan yang terdiri dari 3 aspek yaitu pengunyahan, bicara, dan estetika. Data dianalisis dengan uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana dan uji korelasi *Product Moment*.

Hasil penelitian menunjukkan  $R = 0,620$  dengan  $p = 0,024$ . Persamaan garis regresi  $Y = 0,728X + 15,694$  dengan nilai  $F = 6,886$  dan  $r = 0,620$ . Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lengkap.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, kepuasan pasien, gigi tiruan lengkap

### ABSTRACT

*The process to make full denture uses semi adjustable articulator takes more than one visit therefore need cooperation between patient and dentist. This research focus on correlation between patient and dentist those develop through interpersonal communication. Interpersonal communication between patient and dentist required to bring successful treatment and patient satisfaction. The purpose of this research is to know the correlation between interpersonal communication and patient satisfaction that use full denture.*

*This research was done toward 13 respondents that use full denture with two questionnaire, there are interpersonal communication scale and patient satisfaction scale. The questionnaire that made is an attitude scale of patient according to Likert scale. Interpersonal communication scale has content 19 statements that consist of 5 aspects there are openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. Patient satisfaction scale has content 18 statements that consist of 3 aspects there are mastication, speech, and aesthetic. The data analysed with normality test, linearity test, simple linear regression test, and Product Moment correlation test.*

*The result showed coefficient correlation  $R = 0.620$  with  $p = 0.024$ . Equality regression line  $Y = 0.728X + 15.694$  with  $F$  value = 6.886 and  $r = 0.620$ . The conclusion showed positive correlation between interpersonal communication and patient satisfaction that use full denture.*

**Key words** : interpersonal communication, patient satisfaction, full denture

## PENDAHULUAN

Menghadapi persaingan regional-global dan tuntutan masyarakat yang terus meningkat, secara umum telah diakui bahwa komunikasi pasien-dokter yang kondusif secara bermakna ikut menentukan mutu pelayanan kesehatan. Era ini telah mengubah paradigma pelayanan kesehatan yang menempatkan pasien sebagai pelanggan dan menjadi fokus pelayanan kesehatan<sup>1</sup>. Komunikasi interpersonal merujuk pada kemampuan seorang dokter untuk melakukan komunikasi timbal balik dengan pasien, keluarga, dan orang-orang yang terkait dengan pelayanan kesehatannya walaupun harus menghadapi berbagai kendala atau hambatan intelektual, sosio-ekonomi, dan bahasa<sup>2</sup>.

Komunikasi interpersonal dalam kedokteran gigi adalah hubungan antara seorang dokter gigi dengan pasien. Seorang dokter gigi hendaknya dapat menjadi komunikator yang baik terhadap pasiennya sehingga dapat membantu proses penyembuhan<sup>3</sup>. Komunikasi yang baik dapat membantu pasien untuk berobat gigi dengan nyaman sehingga selesai tanpa merasakan adanya masalah-masalah pada gigi dan mulutnya, maupun masalah trauma psikologis<sup>4</sup>. Lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan<sup>5</sup>.

GTL adalah protesa yang dibuat untuk menggantikan seluruh gigi yang hilang baik pada rahang atas maupun rahang bawah yang didukung oleh jaringan pendukung baik lunak maupun keras dalam rongga mulut<sup>6</sup>. Tujuan pembuatan GTL pada pasien yang telah kehilangan seluruh giginya adalah membantu proses mastikasi, mengembalikan fungsi estetik dan fonetik, serta mempertahankan keadaan jaringan rongga mulut agar tetap lestari<sup>7</sup>.

Permasalahan yang sering timbul setelah menjalani perawatan pembuatan GTL adalah adanya keluhan dari pasien yaitu rasa sakit, mengalami kesulitan dalam hal berbicara dan makan, serta penampilan yang kurang memuaskan. Hal-hal tersebut berhubungan dengan kepuasan pasien setelah memakai GTL<sup>8</sup>. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien memakai GTL dapat dilihat dari kapasitas pengunyahan, fungsi fonetik (bicara), dan estetik<sup>9</sup>.

Artikulator *semi adjustable* adalah artikulator yang sebagian ukurannya dapat disesuaikan dengan keadaan mulut pasien dan sebagian lagi disesuaikan dengan ukuran yang sudah ditentukan pada artikulator<sup>10</sup>. Salah satu kompetensi dan *requirement* yang harus dikerjakan di klinik spesialis prostodonsia adalah pembuatan GTL menggunakan artikulator *semi adjustable*. Artikulator *semi adjustable* digunakan oleh dokter gigi karena aplikasinya relatif mudah dan hasil pengukuran lebih akurat sehingga GTL yang dibuat dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan lebih optimal daripada menggunakan artikulator *non adjustable*<sup>7</sup>.

RSGM. Prof. Soedomo memberikan pelayanan untuk umum dengan pilihan perawatan oleh dokter gigi spesialis, residen, dokter gigi umum, dan tenaga mahasiswa profesi (kepaniteraan)<sup>11</sup>. Residen prostodonsia adalah dokter gigi yang sedang mengambil program studi spesialis prostodonsia. Salah satu kompetensi dan *requirement* yang harus dikerjakan oleh residen prostodonsia adalah pembuatan GTL menggunakan artikulator *semi adjustable*.

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan suatu permasalahan apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai GTL.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai GTL.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan psikologi di bidang kedokteran gigi khususnya mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai GTL dan memberi masukan bagi RSGM. Prof. Soedomo mengenai manfaat komunikasi interpersonal dalam mempengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya pembuatan GTL.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah korelasional untuk menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai GTL<sup>12</sup>. Penelitian dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional* yaitu variabel bebas dan variabel terikat diobservasi sekaligus pada waktu yang sama<sup>13</sup>. Penelitian dilakukan

di Klinik Prostodonsia RSGM. Prof. Soedomo Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada.

Subyek penelitian adalah pasien yang mendapat pelayanan prostodonsia berupa pembuatan GTL menggunakan artikulator *semi adjustable* yang dikerjakan oleh dokter gigi di Klinik Prostodonsia RSGM. Prof. Soedomo FKG UGM. Jumlah pasien yang tersedia sebagai subyek penelitian adalah 13 orang. Karena keterbatasan jumlah subyek, uji coba skala penelitian menggunakan 30 orang pasien yang dikerjakan oleh mahasiswa kepaniteraan namun dengan perlakuan yang sama, yaitu mendapatkan pelayanan prostodonsia berupa pembuatan GTL.

Alat ukur penelitian berupa kuesioner yang berisi rangkaian pertanyaan kepada orang yang ingin dimintai pendapat, keyakinan, atau diminta untuk menceritakan dirinya sendiri<sup>13</sup>. Jenis skala yang digunakan adalah skala Likert yang terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu sangat setuju (ST), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS)<sup>14</sup>. Pembobotan nilai skala dilakukan dengan melihat sifat masing-masing pertanyaan yang ada. Pernyataan *favorabel*, skor bergerak dari sangat setuju (nilai 5) dan menurun sampai sangat tidak setuju (nilai 1). Pernyataan *unfavorable*, skor bergerak dari sangat tidak setuju (nilai 5) dan menurun sampai sangat setuju (nilai 1)<sup>15</sup>.

Uji coba kuesioner dibagikan kepada 30 responden pemakai GTL yang dibuat oleh mahasiswa kepaniteraan untuk diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan pendapat dari ahli (*expert judgement*), sedangkan uji reliabilitas menggunakan Metode Seleksi Aitem dan Teknik *Alpha Cronbach*<sup>16</sup>.

Metode Seleksi Aitem menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, dianalisis dengan sistem komputerisasi melalui program SPSS versi 13.00 *for Windows*. Nilai *r* tabel dicari pada taraf signifikansi 5% dan jumlah data (*n*) = 30, maka didapat *r* tabel sebesar 0,361. Untuk pernyataan yang memiliki nilai *r* kurang dari 0,361 dinyatakan gugur. Pada skala komunikasi interpersonal, didapatkan 19 aitem dinyatakan valid dan 6 aitem dinyatakan gugur dengan nilai koefisien korelasi berkisar antara 0,380 – 0,827. Sedangkan skala kepuasan pasien, didapatkan 18 aitem dinyatakan valid dan 3 aitem dinyatakan gugur dengan nilai koefisien korelasi berkisar

antara 0,473 – 0,746.

Teknik *Alpha Cronbach*, dianalisis dengan sistem komputerisasi melalui program SPSS versi 13.00 *for Windows*. Setelah memperoleh hasil perhitungan, kemudian disesuaikan dengan kaidah baku Guilford dan Frucher. Pada skala komunikasi interpersonal didapat koefisien alpha ( $\alpha$ ) = 0,888 dan skala kepuasan pasien didapat koefisien alpha ( $\alpha$ ) = 0,834. Menurut kaidah Guilford Frucher, koefisien alpha tersebut menunjukkan hasil analisis yang reliabel karena berkisar antara 0,70 - 0,90. Hal ini menunjukkan bahwa kedua instrumen tersebut telah memenuhi syarat sebagai suatu alat ukur yang baik sehingga memungkinkan untuk dilakukan penelitian selanjutnya. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas dibagikan kepada 13 responden yang mendapatkan pelayanan dari dokter gigi berupa pembuatan GTL menggunakan artikulator *semi adjustable*.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana karena tujuan penelitian adalah untuk melihat hubungan antara dua variabel yaitu komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien pemakai GTL. Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas sebaran dan uji linearitas sebagai syarat untuk melakukan uji hipotesis dengan analisis regresi<sup>12,16</sup>.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 13 responden yang merupakan pasien Klinik Prostodonsia FKG UGM yang dibuatkan GTL oleh dokter gigi menggunakan artikulator *semi adjustable*. Jangka waktu pemakaian GTL minimal tiga bulan. Dari data yang telah terkumpul, dilakukan analisis kategorisasi subyek penelitian yang bertujuan untuk menempatkan individu kedalam kelompok-kelompok terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasar atribut yang diukur<sup>14</sup>.

Berdasarkan hasil kategorisasi data skala komunikasi interpersonal, diperoleh 2 pasien (15,4%) merasakan komunikasi interpersonal yang terjalin dengan kategori sangat tinggi, 10 pasien (76,9%) dengan kategori tinggi, dan 1 pasien (7,7%) dengan kategori cukup (Tabel 1).

**Tabel 1.** Kategorisasi data skala komunikasi interpersonal

Kategori	Norma	Frekuensi
Sangat Tinggi	$X > 76$	2
Tinggi	$63,33 < X \leq 76,00$	10
Cukup Tinggi	$50,67 < X \leq 63,33$	1
Rendah	$38,00 < X \leq 50,67$	0
Sangat Rendah	$X \leq 38,00$	0
Total		13

Berdasarkan hasil kategorisasi data skala kepuasan pasien, diperoleh 5 pasien (38,5%) merasa sangat puas, 7 pasien (53,8%) merasa puas, dan 1 pasien (7,7%) merasa cukup puas (Tabel 2).

**Tabel 2.** Kategorisasi data skala kepuasan pasien

Kategori	Norma	Frekuensi
Sangat Puas	$X > 72$	5
Puas	$60 < X \leq 72$	7
Cukup Puas	$48 < X \leq 60$	1
Tidak Puas	$36 < X \leq 48$	0
Sangat Tidak Puas	$X \leq 36$	0
Total		13

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai rerata dan simpangan baku total skor skala komunikasi interpersonal sebesar  $71,54 \pm 4,68$ . Nilai rerata dan simpangan baku total skor skala kepuasan pasien sebesar  $67,77 \pm 5,49$  (Tabel 3).

**Tabel 3.** Tabel rerata dan simpangan baku total skor skala komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien

Skala	$\bar{x} \pm SB$
Komunikasi Interpersonal	$71,54 \pm 4,68$
Kepuasan Pasien	$67,77 \pm 5,49$

Untuk menguji apakah data terdistribusi normal adalah menggunakan uji Shapiro-Wilk. Hasil uji normalitas diperoleh signifikansi skala komunikasi interpersonal sebesar 0,846 dan skala kepuasan pasien sebesar 0,135. Dari kedua skala tersebut didapat signifikansi  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal (Tabel 4).

**Tabel 4.** Hasil uji normalitas data skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan pasien

Skala	Uji Shapiro-Wilk		
	Statistik	db	Sig.
Komunikasi Interpersonal	0,966	13	0,846
Kepuasan Pasien	0,900	13	0,135

Untuk mengetahui apakah penyimpangan garis hubungan antara data menjauhi atau mendekati garis linear adalah dengan menggunakan uji Linearitas. Berdasarkan uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan antara kedua skala dinyatakan linear, dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa nilai F hitung pada *linearity* sebesar 22,317 dengan  $p = 0,042$  ( $p < 0,05$ ) (Tabel 5).

**Tabel 5.** Hasil uji linearitas data skala komunikasi interpersonal dan skala kepuasan pasien

Uji	F	Sig.
Linearitas	22,317	0,042

Uji statistik dengan analisis regresi mendapatkan koefisien korelasi positif sebesar  $R = 0,620$  menunjukkan hubungan yang positif antara X (komunikasi interpersonal) dengan Y (kepuasan pasien pemakai GTL), berarti bahwa jika ada kenaikan nilai X (komunikasi interpersonal) maka akan diikuti kenaikan nilai Y (kepuasan pasien pemakai GTL). Koefisien garis regresi diperlukan untuk menentukan persamaan garis regresinya. Garis regresi digunakan untuk meramalkan nilai Y (kepuasan pasien pemakai GTL) dari nilai X (komunikasi interpersonal). Hasil koefisien regresi dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6.** Hasil koefisien garis regresi

Variabel	Koefisien	t hitung	Sig
Constant	15,694	0,789	0,447
Komunikasi Interpersonal	0,728	2,624	0,024
R	0,620		
R <sup>2</sup> adjusted	0,329		

Berdasarkan hasil koefisien garis regresi, persamaan garis regresi linear sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,728 X + 15,694$$

atau

$$\text{Kepuasan} = 0,728 * \text{Komunikasi Interpersonal} + 15,694$$

Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi ( $\hat{\alpha}$ ) yang bernilai positif yaitu sebesar 0,728. Persamaan regresi tersebut memiliki arti jika komunikasi interpersonal meningkat maka kepuasan pasien pun akan meningkat. Besarnya koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,329$ , artinya sumbangan efektif yang diberikan sebesar 32,9%. Berikut ini merupakan rangkuman hasil regresi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien pemakai GTL (Tabel 7).

**Tabel 7.** Rangkuman hasil analisis regresi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien pemakai GTL

Sumber	JK	DB	RK	F	Sig.
Regresi	139,484	1	139,484	6,886	0,024
Residu	222,824	11	20,257	--	--
Total	362,308	12	--	--	--

\*nilai  $p < 0,05$  : terdapat hubungan yang bermakna antara dua variabel

Hasil nilai F regresi pada Tabel 7 menunjukkan sebesar 6,886 dengan nilai signifikansi sebesar 0,024 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien pemakai GTL mempunyai korelasi yang bermakna.

Untuk menguji keeratan hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai GTL menggunakan analisis korelasi *Product Moment*. Hasil analisis korelasi *Product Moment* mendapatkan  $r = 0,620$ . Nilai  $r$  tersebut menurut pedoman interpretasi terhadap koefisien korelasi memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat (Tabel 8).

**Tabel 8.** Hasil uji korelasi *Product Moment* antara skala komunikasi interpersonal terhadap skala kepuasan pasien

	Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Pasien
Komunikasi Interpersonal	1	0,620*
Korelasi Pearson		0,620*
Sig. (2-tailed)		0,024
N		13
Kepuasan Pasien	0,620*	1
Korelasi Pearson	0,620*	
Sig. (2-tailed)	0,024	
N	13	

## PEMBAHASAN

Hasil kategorisasi data skala komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa responden yang berada dalam kategori tinggi cukup banyak, artinya mayoritas pasien merasakan tingginya komunikasi interpersonal yang terjalin karena dokter gigi mampu menciptakan komunikasi yang adil dan transparan, mampu memahami keluhan pasien, memiliki komitmen yang tinggi untuk bekerjasama dengan pasien, dan menghargai pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dan Chandra yang menyatakan sebagai berikut: komunikasi interpersonal pasien-dokter yang baik adalah komunikasi yang berlangsung adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh kedua belah pihak; dokter dapat memahami dan merasakan keluhan yang disampaikan pasien serta memberikan pelayanan dengan baik; tingginya komitmen antara pasien dan dokter untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka; pasien dan dokter memiliki perasaan dan pikiran positif serta melakukan tindakan yang relevan demi terjalannya kerjasama; serta adanya pengakuan bahwa pasien dan dokter memiliki kepentingan, berharga, dan saling memerlukan<sup>17</sup>.

Hasil kategorisasi data skala kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden yang berada dalam kategori puas cukup banyak, artinya mayoritas pasien merasakan kepuasan terhadap GTL yang dibuat oleh dokter gigi. GTL yang dibuat dapat mengembalikan fungsi pengunyahan, fungsi bicara, dan fungsi estetik karena telah memenuhi standar pembuatan GTL meliputi ketepatan retensi, dukungan, seimbang dengan otot, serta keseimbangan oklusi. Hal ini didukung oleh Watt dan MacGregor yang menyatakan bahwa faktor-faktor penting yang diperlukan agar GTL dapat berfungsi secara efisien adalah memadainya jaringan pendukung, retensi, keseimbangan dengan otot, serta keseimbangan oklusi<sup>18</sup>. Selain itu dalam proses pembuatan GTL menggunakan artikulator *semi adjustable* sehingga pengukuran sesuai dengan keadaan mulut pasien. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Boucher yang menyatakan bahwa penggunaan artikulator *semi adjustable* dalam pembuatan GTL mendapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan lebih optimal daripada menggunakan artikulator *non adjustable*<sup>7</sup>.

Hasil analisis regresi memperlihatkan bahwa secara signifikan terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik komunikasi interpersonal antara pasien dengan dokter gigi, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil tersebut diperkuat dengan nilai koefisien regresi pada variabel komunikasi interpersonal bertanda positif sebesar 0,728. Hasil analisis korelasi *Product Moment* memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat. Hal ini terjadi karena dokter gigi dapat menjalin komunikasi interpersonal yang baik dengan pasien sehingga menumbuhkan kepercayaan dan kerja sama yang dapat memberikan kepuasan pada pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Soetjiningsih dkk. yang mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, seorang dokter harus memperhatikan komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik karena mempengaruhi keberhasilan dan kepuasan dalam pelayanan kesehatan<sup>1</sup>.

Besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien sebesar 32,9%, berarti masih ada 67,1% faktor lain yang berperan dalam mencapai kepuasan pasien. Faktor-faktor lain yang berperan adalah keterampilan klinis, penampilan dokter gigi, motivasi dan loyalitas terhadap pengembangan ilmu dan teknologi kedokteran, kecerdasan emosional, serta pengenalan dokter gigi tentang karakteristik pasien. Soetjiningsih dkk. menyatakan bahwa berbagai hal yang harus dimiliki seorang dokter agar dapat meningkatkan kepuasan pasien antara lain adalah pengetahuan etika yang relevan dengan ilmu kedokteran, kemampuan dokter mengenal dirinya sendiri sebaik mungkin untuk menghilangkan sikap curiga dan masalah yang dapat merusak hubungan dengan pasien (komunikasi intrapersonal), kecerdasan emosi untuk menciptakan iklim yang kondusif dan mencegah kesalahpahaman dengan pasien, pengetahuan untuk membedakan keluhan yang berasal dari faktor somatik atau faktor psikososial, serta mengetahui dampak psikologik dari pemeriksaan dan tindakan medis yang diberikan pada pasien dan mengaplikasikan dengan tepat<sup>1</sup>.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien pemakai GTL.

## SARAN

Para dokter gigi di Klinik Prosthodontia RSGM. Prof. Soedomo FKG UGM telah memiliki kualitas diri dalam hal melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien dan keterampilan klinis. Diharapkan untuk kedepannya akan terus meningkatkan kualitas diri dan mutu pelayanan kesehatan gigi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien khususnya pembuatan GTL.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Soetjiningsih, Sukardi, E., Kandra, I.W., Parwati K.T., Astawa, P., dan Marheni, A., *Modul Komunikasi Pasien-Dokter: Suatu Pendekatan Holistik*, EGC, Jakarta, 2008, h. 6-9, 13-14, 23-29.
2. Muninjaya, A.A.G., *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta, 2010, h. 8-16.
3. Winugroho, N.T., 2009, Keramahan dalam Berkomunikasi Antara Dokter dan Pasien Guna Meningkatkan Kepuasan Pasien, *Jurnal PDGI*. 58 (1), 21-25.
4. Gondhoyowono, T., Sunoto, R.I., Heriandi, Y.Y., Badri, N., Tumbelaka, D., Komunikasi Dokter Gigi dengan Pasien, *Kumpulan Makalah KPPIKG X FKG UGM Usakti*, Jakarta, 1994, h. 638-643.
5. DeVito, J.A., *Human Communication*, 9<sup>th</sup> ed, Pearson Education Inc, USA, 2003, p. 24-30.
6. Zarb, G. A., Bolender, C. L., Eckert, S. E., Jacob, R. H., Fenton, A. H., Stern, R. M., *Prosthodontic treatment for edentulous patients : Complete dentures and implant-supported prostheses*. 12<sup>th</sup> ed, CV. Mosby. St. Louis, 2004, h. 160-176.
7. Boucher, C.O., *Swenson's Complete Denture*, 5<sup>th</sup> ed, C.V. Mosby Company, St. Louis, 1964, p. 19-20.
8. Kristiana, D., Naini, A., Dwiatmoko, S., Analisis Karakteristik Pasien Terhadap kepuasan Pasien Pemakai Gigi Tiruan Lengkap, *Indonesian Journal of Dentistry*, 2006, 13(1), 25-30.
9. Turker, S.B., Sener, I.D., Ozkan, Y.K., Satisfaction of the Complete Denture Wearers Related to Various Factors, *Archives of Gerodontology and Geriatrics*, 2009, 49, 126-129.

10. Gehl, D.H., dan Dresen, O.M., *Complete Denture Prosthesis*, 4<sup>th</sup> ed., W. B. Saunders Company, Philadelphia, 1958, p. 17, 228-238.
11. UGM, *Panduan Akademik Program Studi Pendidikan Kedokteran Gigi*, FKG UGM, Yogyakarta, 2007, h. 4-6.
12. Narbuko, C., Achmadi, A., *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2012, h. 48, 76-77, 156.
13. Notoatmodjo, S., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, h. 71.
14. Azwar, S., *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, 2010, h. 1-9.
15. Budiarto, E., *Metodologi Penelitian Kedokteran Sebuah Pengantar*, EGC, Jakarta, 2004, h. 54.
16. Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2012, h. 53-54, 61-74, 352-356, 365, 373.
17. Tjiptono, F. dan Chandra, G., *Service, Quality, and Satisfaction*, 3<sup>th</sup>ed, CV. Andy Offset, Yogyakarta, 2011, h. 314-316.
18. Watt, D.M., MacGregor, A.R., *Membuat Desain Gigi Tiruan Lengkap (terj)*, ed. 1, Hipokrates, Jakarta, 1992, h. 1-3, 54-69.