

## ABSTRACT

Communication that occurs between doctors and patients is a form of interpersonal communication, namely communication that occurs face-to-face and directly. Physician communication competence is very influential on success in solving patient health problems. In providing medical services to patients, a doctor must have good communication skills in order to reduce patient doubts, increase patient compliance and the patient will feel protected if the doctor who treats him does the best for his patient. Doctor-patient interpersonal communication will be said to be effective if there are elements of openness, empathy, a supportive attitude, a positive attitude, and equality in the message and the message received can be understood by the recipient of the message. The creation of good communication between dentists and patients is one of the factors that causes patients to feel satisfied with the health services they provide. The purpose of this study was to determine the effect of interpersonal communication between dentists in dental health services on the level of patient satisfaction at the dental polyclinic at the Abiansemal I Health Center, Badung. The method used in this research is evaluation research. The research subjects were 55 patients at the dental clinic at the Abiansemal I Badung Health Center. Regression analysis results The method used in this research is evaluation research. The research subjects were 55 patients at the dental clinic at the Abiansemal I Badung Health Center. Regression analysis results The method used in this research is evaluation research. The research subjects were 55 patients at the dental clinic at the Abiansemal I Badung Health Center. Double linear regression analysis results is done to see the influence of dentist interpersonal communication on the level of patient satisfaction seen from the results of the Simultaneous F-test obtained  $p < 0.05$ , which indicates there is a significant influence between the five variables of dentist interpersonal communication (openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, equality) on the level of patient satisfaction. It can be concluded that from interpersonal communication carried out by dentists in providing dental health services it affects the level of patient satisfaction at the dental polyclinic at the Abiansemal I Badung Health Center.

**Keywords:** Dental health service, interpersonal communication, level of patient satisfaction

## ABSTRAK

Komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien merupakan bentuk komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang terjadi secara tatap muka dan secara langsung. Kompetensi komunikasi dokter sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam penyelesaian masalah kesehatan pasien. Dalam melakukan pelayanan medis kepada pasien seorang dokter harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar dapat mengurangi keraguan pasien, menambah kepatuhan dari pasien dan pasien akan merasa terlindungi jika dokter yang menanganinya melakukan yang terbaik untuk pasiennya. Komunikasi interpersonal dokter-pasien akan dikatakan efektif apabila di dalamnya terdapat unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan pada pesannya dan pesan yang diterima dapat dimengerti oleh penerima pesan. Terciptanya komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang dilakukannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian riset evaluasi. Subjek penelitian merupakan 55 pasien poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung. Hasil analisis regresi linear berganda dilakukan untuk melihat adanya pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi terhadap tingkat kepuasan pasien dilihat dari hasil uji F-Simultan diperoleh nilai  $p < 0,05$ , yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kelima variabel komunikasi interpersonal dokter gigi (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan) terhadap tingkat kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dokter gigi dalam melakukan pelayanan kesehatan gigi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Abiansemal I Badung.

**Kata kunci:** Komunikasi interpersonal, pelayanan kesehatan gigi, tingkat kepuasan pasien