



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER GIGI-PASIEN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DI POLI GIGI
PUSKESMAS JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Kedokteran gigi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi

Oleh:

**Galdhisia Devita Caresya
NIM. 101610101093**

**BAGIAN ILMU KESEHATAN GIGI MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, atas ridho dan amanah-Nya sehingga saya mendapat kesempatan untuk belajar semua ilmu yang luar biasa ini. Semoga barokah atas semua yang saya kerjakan selama ini.
2. Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa pencerahan dan tauladan sehingga saya dapat sampai pada saat ini.
3. Orang tua saya tercinta, Ibunda Ratna Susila Putri dan Ayahanda Kusumo Wibowo tercinta atas kasih sayang dan dukungan, kesabaran yang tiada tara serta doa yang selalu menyertai perjalananku;
4. Adik tercinta Garindra Defandhika Arafari yang telah berbagi kasih sayang, kebahagiaan, dan semangat;
5. Guru-guru dan dosen yang telah mendidik saya menjadi manusia yang beriman dan berilmu;
6. Almamater Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember atas seluruh kesempatan menimba ilmu yang berharga.

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.(terjemahan Q.S Ar-Ra'd :11)

*)

Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui yang kamu kerjakan.(terjemahan Q.S Al Mujaadilah:11)

*)

Kesuksesan tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata.

**)

*Kementrian Agama Republik Indonesia. 1971. Al Qur'an dan Terjemah. Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah / Pentafsir Al Qur'an

***) Dahlan Iskan

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Galdhisia Devita Caresya

Nim : 101610101093

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Juli 2014

Yang menyatakan,

Galdhisia Devita Caresya

NIM. 101610101093

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER GIGI-PASIEN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DI POLI GIGI
PUSKESMAS JEMBER**

Oleh:

Galdhisia Devita Caresya

NIM 101610101093

Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : drg. Zahara Meilawaty, M.Kes

Dosen Pembimbing Pendamping : drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 14 Juli 2014

tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Penguji Ketua,

Penguji Anggota,

drg. Dewi Kristiana, M.Kes

drg. Kiswaluyo, M.Kes

NIP. 197012241998022001

NIP.196708211996011001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

drg. Zahara Meilawaty, M.Kes

drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes

NIP.198005272008122002

NIP.197306011999032001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi

Universitas Jember

drg. Hj. Herniyati, M.kes

NIP 195909061985032001

RINGKASAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER GIGI-PASIEN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DI POLI GIGI PUSKESMAS JEMBER

Galdhisia Devita Caresya; 101610101093; 2014; halaman 97; Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap-muka baik secara verbal atau non verbal. Komunikasi interpersonal dokter gigi pasien yaitu terjalinnya hubungan kerjasama antara dokter gigi dan pasien yang bergantung pada efektifitas komunikasi dua arah yang melibatkan dokter gigi dan pasien. Proses komunikasi interpersonal dokter gigi kepada pasien merupakan salah satu faktor yang menjadikan ukuran kepuasan pasien. Keberhasilan komunikasi interpersonal dokter gigi kepada pasien berdampak pada kenyamanan dan kepuasan bagi pasien ataupun bagi dokter gigi. Hal ini membuat komunikasi dokter gigi-pasien harus dikuasai dan dimiliki oleh dokter gigi. Kompetensi komunikasi dalam dunia kedokteran dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran /kedokteran gigi. Data Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI), tahun 1998-2006 terdapat sembilan kasus pengaduan terhadap profesi dokter dan yang sering menjadi pokok kasus sengketa adalah lemahnya komunikasi antara dokter dan pasien. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal antara dokter gigi dengan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas di Jember.

Jenis Penelitian adalah *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Peneliti mengambil tempat penelitian di 11 Puskesmas untuk mewakili 47 Puskesmas yang ada di Kabupaten Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan jumlah subyek 398 responden. Variabel dalam penelitian adalah komunikasi interpersonal dokter gigi pasien dan kepuasan pasien . Alat ukur penelitian adalah kuisioner. Kuisioner terdiri atas 17 pertanyaan. 8

pertanyaan mengenai komunikasi interpersonal dan 9 pertanyaan mengenai kepuasan pasien.

Hasil uji *chi square* untuk komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien adalah $p=0,000$ [$p < \alpha$ (0,05)]. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien terhadap kepuasan pasien di poli gigi puskesmas di Jember. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien terhadap tingkat kepuasan di poli gigi puskesmas di Jember.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. drg. Hj. Herniyati, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember atas segala fasilitas dan kesempatan yang diberikan selama menempuh pendidikan kedokteran gigi di Universitas Jember;
2. drg. Zahara Meilawaty, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Utama dan drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan perhatiannya dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini;
3. drg. Dewi Kristiana, M.Kes sebagai Penguji Ketua dan drg. Kiswaluyo, M.Kes sebagai Penguji Anggota yang telah banyak memberi kritik, saran, dan masukan yang membangun dalam penulisan skripsi ini;
4. drg. Roedy Budirahardjo M.Kes, Sp.KGA, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan motivasi penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember;
5. Kepala Puskesmas beserta staf dan dokter gigi puskesmas Ambulu, Ajung, Bangsalsari, Rambipuji, Mayang, Silo I, Arjasa, Sukowono, Patrang, Kaliwates dan Jember Kidul yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian di poli gigi serta para responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini;

6. Kepala Bakesbangpol dan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian ini;
7. Ayahanda Kusumo Wibowo dan Ibunda Ratna Susila Putri terimakasih atas kasih sayang, dukungan, kesabaran yang tiada tara serta doa yang selalu menyertai perjalananku;
8. Adikku tercinta Garindra Defandhika Arafari terimakasih atas doa, kasih sayang dan semangat untukku;
9. Keluarga besar di Madiun terutama nenek tercinta yang telah memberikan motivasi, nasihat, dan kasih sayangnya selama ini;
10. Teman-teman sepenelitian Meirina, Nurlailiyatul terimakasih atas bantuan dan semangat kalian. Semoga perjuangan kita ini menjadi barokah;
11. Sahabat tercinta dentist Fitriana Guna Utami, Alfy Nurlaili, Sukma Amalia, Saida Khairina, Arini Tri Kusumawati, Shufi Musdalifah dan Soniya Mayasari yang telah bersama 3,5 tahun ini dalam suka maupun duka memberi semangat dan motivasi;
12. Keluarga besar Pondok Kos Putri De Lacifa Rasto terimakasih telah menjadi sahabat dan keluarga baru selama berada di kota ini. Yang telah memberikan keceriaan ,perhatian, kebersamaan yang begitu luar biasa;
13. Guru–guru ku dari mulai SD, SMP, SMA serta dosen – dosen di Fakultas Kedokteran Gigi yang telah banyak memberikan ilmu, semangat dan motivasinya. Terimakasih Guru – guruku;
14. Teman- teman KKN Desa Sumber Salak terima kasih atas dukungannya;
15. Almamater tercinta Fakultas Kedokteran Gigi Universitas jember;
16. Seluruh angkatan 2010 yang telah berjuang bersama-sama demi sebuah gelar Sarjana Kedokteran Gigi;
17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas segala bantuan dan motivasinya,

Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 14 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Komunikasi	4
2.1.1 Definisi Komunikasi	4
2.1.2 Unsur Komunikasi.....	4
2.1.3 Fungsi Komunikasi	5
2.1.4 Penghambat Komunikasi.....	6
2.1.5 Bentuk Komunikasi.....	6
2.2 Komunikasi Interpersonal	7

2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal	7
2.2.2 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	7
2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	8
2.2.4 Jenis Komunikasi Interpersonal	8
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	9
2.2.7 Komunikasi Interpersonal yang Efektif	10
2.2.8 Hambatan Komunikasi Interpersonal.....	11
2.3 Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien	11
2.4 Kepuasan Pasien	13
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	13
2.4.2 Tingkat Kepuasan Pasien	14
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.5 Hubungan Komunikasi Dokter Gigi-Pasien dengan Kepuasan ...	15
2.6 Gambaran Wilayah Kabupaten Jember	16
BAB 3. Metodologi Penelitian	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3.2.1 Waktu Penelitian	18
3.2.2 Tempat Penelitian.....	18
3.3 Populasi dan Subyek Penelitian.....	18
3.3.1 Populasi Penelitian	18
3.3.2 Subyek Penelitian.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Variabel Penelitian.....	21

3.6 Analisis Data.....	25
3.7 Alur Penelitian.....	26
BAB 4. Hasil dan Pembahasan	27
4.1.Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	27
4.1.2 Penilaian Pasien Terhadap Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi di Poli Gigi Puskesmas Kabupaten Jember	29
4.1.3 Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi di Poli Gigi Puskesmas Kabupaten Jember	31
4.1.3 Analisis Data	32
4.2 Pembahasan.....	33
BAB 5. Penutup	42
5.1.Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR BACAAN.....	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Daftar Puskesmas di Kabupaten Jember	17
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	28
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	28
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
4.5 Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi.....	29
4.6 Kepuasan Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-pasien.....	31
4.7 Hasil Analisis <i>Chi Square</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Informed Consent	46
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian.....	47
Lampiran 3 Pertanyaan Pendukung Kuisisioner.....	51
Lampiran 4. Tabel Skor Kuisisioner Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi- Pasien di Poli Gigi Puskesmas di Kabupaten Jember	54
Lampiran 5. Tabel Skor Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Interpersonal Dokter gigi di poli gigi puskesmas Kabupaten Jember	72
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik.....	87
Lampiran 7. Gambar Pada Saat Penelitian.....	94
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian dari FKG	95
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbangpol.....	96
Lampiran 10.Surat Ijin Penelitian dari Dinkes.....	97