

**HUBUNGAN PERILAKU KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN
KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DI KLINIK JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES
TASIKMALAYA**

Risti Maulani Salsabila

Mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
ristimaulani643@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan, termasuk mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan hubungan profesional antara mahasiswa dan pasien, serta berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Mahasiswa yang mampu berkomunikasi secara terapeutik dinilai lebih berhasil dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien selama proses perawatan berlangsung (Hidayatullah, 2020; Minsarni, 2019). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku mahasiswa dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel terdiri dari 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa lembar observasi dan kuesioner tertutup yang di uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *Spearman Rho*. **Hasil:** Mayoritas 43,3% mahasiswa memiliki perilaku komunikasi terapeutik yang baik, dan 66,7% pasien menyatakan sangat puas. Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara perilaku komunikasi terapeutik mahasiswa dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$; $r = 0,967$). **Kesimpulan:** Semakin baik perilaku komunikasi terapeutik mahasiswa, maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan gigi.
Referensi: (2014-2024)

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION
BEHAVIOR AND PATIENT SATISFACTION IN DENTAL HEALTH
SERVICES AT THE DENTAL HEALTH DEPARTMENT CLINIC
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA**

Risti Maulani Salsabila

Mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
ristimaulani643@gmail.com

ABSTRACT

Background: Therapeutic communication is one of the essential skills that healthcare workers, including dental health students, must possess. Effective communication can improve professional relationships between students and patients, and contribute to increased patient satisfaction with the services received. Students who are able to communicate therapeutically are considered more successful in building patient trust and comfort during the treatment process (Hidayatullah, 2020; Minsarni, 2019). **Objective:** This study aims to determine the relationship between students' behavior in implementing therapeutic communication and patient satisfaction levels in dental and oral health services at Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. **Method:** This research used a quantitative method with a cross-sectional approach. The sample consisted of 30 respondents selected using the accidental sampling technique. The research instruments included observation sheets and close-ended questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out using the Spearman Rho test. **Results:** A total of 43.3% of students demonstrated good therapeutic communication behavior, and 66.7% of patients reported being very satisfied. The results of the Spearman Rho test showed a very strong and significant relationship between students' therapeutic communication behavior and patient satisfaction ($\rho = 0.000$; $r = 0.967$). **Conclusion:** The better the therapeutic communication behavior of the students, the higher the level of patient satisfaction with the services provided.

Keywords: Therapeutic communication, patient satisfaction, dental health services.
References: (2014–2024)