

## INTISARI

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh pasien. Kualitas komunikasi merupakan salah satu komponen yang penting pada layanan kesehatan karena berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas komunikasi pada pelayanan radiografi kedokteran gigi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Soedomo Universitas Gadjah Mada.

Penelitian ini dilakukan pada 100 responden terpilih. Uji validasi dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner dibagikan untuk pengambilan data. Butir pertanyaan kuesioner yang valid dan reliabel selanjutnya digunakan dalam penelitian. Kuesioner pada penelitian terdiri dari kuesioner kualitas komunikasi terdiri dari 19 butir pertanyaan yang mencakup 4 aspek penilaian komunikasi (*introduce, explanation, listen carefully, dan empathy*) dan kuesioner tingkat kepuasan pasien terdiri dari 20 butir pertanyaan yang mencakup 4 aspek penilaian kepuasan (*open-ended-ness, emphaty, abilities, dan general satisfaction*). Skor hasil kuesioner penelitian diukur menggunakan skala *likert* dan penetapan kategori penilaian diukur menggunakan penilaian acuan patokan.

Hasil uji korelasi *Spearman* menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna ( $p < 0,05$ ) antara kualitas komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien, dengan arah korelasi positif dan kekuatan korelasi sangat kuat ( $r = 0,856$ ). Penilaian pasien terhadap kualitas komunikasi radiografer sebagian besar menunjukkan kategori baik (64%) dengan aspek komunikasi yang paling berpengaruh adalah *emphaty* ( $r = 0,842$ ) dan *introduce* ( $r = 0,752$ ). Penilaian tingkat kepuasan oleh sebagian besar pasien (71%) adalah puas dengan aspek penilaian kepuasan yang paling berpengaruh adalah *emphaty* ( $r = 0,807$ ) dan *general satisfaction* ( $r = 0,706$ ). Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna ( $p < 0,05$ ) antara kualitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pasien pada layanan radiografi kedokteran gigi.

Semakin baik komunikasi yang digunakan oleh radiografer maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiografi kedokteran gigi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Soedomo Universitas Gadjah Mada.

**Kata Kunci :** kualitas komunikasi, kepuasan pasien, radiologi kedokteran gigi, kuesioner.

## ABSTRACT

Patient satisfaction is feeling of pleased or disappointed after comparing the health service with their expectation. The quality of communication is one of important component in health service. The aim of this study was to find out the relationship between the level of patient satisfaction with the quality of communication in dental radiography service at Prof. Soedomo Dental Hospital Faculty of Dentistry Universitas Gadjah Mada.

This study was conducted on 100 respondents that were selected. Validation and reliability tests conducted before the questionnaire used for the study. The questions which valid and reliable were used in the research questionnaire. The quality of communication questionnaire consisted of 19 question involved 4 aspects of communication assessment (introduce, explanation, listen carefully, and empathy) and patient satisfaction questionnaires consisted of 20 question involved 4 aspects of satisfaction assessment (open-ended-ness, empathy, abilities, and, general satisfaction). The score results of the questionnaire were measured by a Likert scale and the categorize of the assessment based on criterion-referenced interpretation.

Spearman correlation test showed that there was a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the quality of communication with the level of patients satisfaction, with the positive direction of correlation and the strength of the correlation was very strong ( $r = 0.856$ ). Patient assessment for the quality of radiographer communication mostly showed good category (64%) with the most influential communications aspect were empathy ( $r = 0.842$ ) and introduce ( $r = 0.752$ ). The level of satisfaction assessment by the majority of patients are satisfied (71%) with the most influential satisfaction aspect were empathy ( $r = 0.807$ ) and general satisfaction ( $r = 0.706$ ). This study showed that there was a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the quality of radiographers communication to the level of patient satisfaction in the dental radiographs service.

The better communication used by the radiographer, the higher the level of patient satisfaction in dental radiography service at Prof. Soedomo Dental Hospital Faculty of Dentistry Universitas Gadjah Mada.

**Keywords:** communication quality, patient satisfaction, dental radiology, the questionnaire.