

Hubungan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Gigi.

^KSiti Adlinah Fatman¹, Badai Septa², Jumriani³, Ira Liasari⁴, Nurfialsa Aprilia⁵
¹⁻⁵ Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Makassar
Email Penulis Korespondensi (^K): sitiadlinahfatman@poltekkes-mks.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut karena dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima perawatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 51 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh tenaga kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memperoleh komunikasi terapeutik yang lebih baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima. Komunikasi terapeutik yang efektif melalui pemberian informasi yang jelas, sikap empati, serta kemampuan mendengarkan keluhan pasien berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik; kepuasan pasien; pelayanan kesehatan gigi; klinik gigi; kesehatan gigi dan mulut

The Association Between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction with Dental and Oral Health Services at a Dental Clinic

ABSTRACT

Therapeutic communication is an essential aspect of dental and oral health services because it can influence patients' perceptions and satisfaction with the care they receive. This study aimed to determine the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in dental and oral health services at Trisya Medika Dental Clinic, Bone Regency. This study employed an analytical observational design with a cross-sectional approach. The study population consisted of patients receiving dental and oral health treatment at Trisya Medika Dental Clinic. Samples were selected using an accidental sampling technique, resulting in 51 respondents. Data were collected using therapeutic communication and patient satisfaction questionnaires. Data analysis included univariate and bivariate analyses. The findings indicated that therapeutic communication practiced by dental health professionals was associated with patient satisfaction. Patients who perceived better therapeutic communication tended to report higher levels of satisfaction with the dental and oral health services they received. Effective therapeutic communication through clear information delivery, empathetic attitudes, and active listening to patients' concerns contributed to creating a positive healthcare experience. It can be concluded that therapeutic communication is one of the factors associated with patient satisfaction in dental and oral health services at Trisya Medika Dental Clinic, Bone Regency.

Keywords: Therapeutic communication; patient satisfaction; dental health services; dental clinic; oral health

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut sering kali bukan menjadi prioritas dan sedikit diabaikan oleh sebagian orang. Seperti kita ketahui, gigi dan mulut merupakan gerbang utama masuknya kuman dan bakteri sehingga dapat mengganggu kesehatan organ tubuh lainnya (Yuniarti & Aprianti, 2025). Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 menunjukkan angka karies gigi pada anak usia 5-9 tahun mencapai 49,9%, sementara usia 10-14 tahun mencapai 37,2%. Sulawesi Selatan berada di posisi kedua tertinggi di Indonesia untuk masalah kesehatan gigi dan mulut, mencapai **68,4%**, jauh di atas rata-rata nasional sebesar 56,9% (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih menjadi perhatian khusus. Penyakit gigi dan mulut yang diderita masyarakat Indonesia pada umumnya berkaitan dengan kebersihan gigi dan mulut (Wowor et al., 2024). Salah satu upaya untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut dengan melakukan kunjungan rutin 6 bulan sekali ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi, klinik, puskesmas atau rumah sakit gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Keluhan gigi yang dirasakan pasien dapat menyebabkan kecemasan dan stress sehingga dokter gigi perlu memberikan layanan perawatan gigi yang baik. Memperhatikan kualitas pelayanan di klinik gigi merupakan faktor pertama dan terpenting dalam meningkatkan pelayanan (Salim et al., 2023).

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang rendah dapat berdampak pada tingkat kunjungan ke rumah sakit, sehingga penting bagi penyedia jasa kesehatan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan (S et al., 2023). Dimana kepuasan pasien sebagai

komponen evaluasi dari pasien terhadap kinerja tenaga kesehatan khususnya tenaga keperawatan (Rusmianingsih, 2023).

Kepuasan pasien cenderung meningkat seiring pasien menerima perawatan yang sesuai atau melebihi harapan mereka, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali untuk perawatan di masa mendatang (Hartono & Pramono, 2025).

Keberhasilan pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan dan ketersediaan sarana prasarana, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Salah satu bentuk interaksi yang berperan penting dalam pelayanan kesehatan adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk membantu pasien memahami kondisi kesehatannya, mengurangi kecemasan, serta membangun hubungan saling percaya antara pasien dan tenaga kesehatan (Wardhana & Hutami, 2024).

Komunikasi terapeutik dilaksanakan setiap pemberian asuhan keperawatan melalui komunikasi yang baik antara perawat dan pasien atau keluarga pasien sehingga bisa membangun hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien (Marselita et al., 2024). Komunikasi terapeutik yang efektif dapat membantu membangun hubungan saling percaya, memberikan rasa aman, meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur perawatan, serta mendorong kepatuhan terhadap anjuran tenaga kesehatan. Penelitian Imran, Niakurniawati, dan Nasri (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh ($p=0,029$) (Imran et al., 2023). Penelitian mengenai komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. (Imran et

al., 2023) melaporkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian yang dilakukan oleh (Wardhana & Hutami, 2024) menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dengan koefisien korelasi sebesar 0,644, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas komunikasi terapeutik akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, sebagian besar penelitian masih dilakukan pada rumah sakit, puskesmas, atau layanan kesehatan secara umum dengan fokus pada tenaga keperawatan. Penelitian yang secara khusus mengkaji komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi masih relatif terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian yang secara spesifik menelaah hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis patient-centered care melalui penguatan kompetensi komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi.

METODE

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain penelitian cross sectional.

Variabel dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik (variabel independen) dan kepuasan pasien (variabel dependen). Penelitian ini dilakukan selama satu bulan, dari Januari hingga Februari 2026. Populasi penelitian ini terdiri dari pasien yang menerima perawatan gigi di Klinik gigi Trisya Medika, Kabupaten Bone. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, menghasilkan total 51 sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Dalam menjalankan penelitian ini yang diukur adalah penerapan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien.

Data diperoleh menggunakan teknik observasi/survey, dengan mengajukan pertanyaan melalui angket, disertai dengan alat dan bahan penelitian berupa lembar kuesioner dalam bentuk google form, informed consent. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan program Python. Hasil untuk setiap dimensi disajikan dalam tabel deskriptif, dan korelasi antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien dianalisis melalui uji korelasi Spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien yang menerima perawatan gigi di Klinik gigi Trisya Medika, Kabupaten Bone, untuk melihat hubungan komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.

Distribusi Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
19 – 23 Tahun	17	33,3
24 – 28 Tahun	32	62,7
29 – 34 Tahun	2	4
Total	51	100.00
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	37,3
Perempuan	32	62,7
Total	51	100.00

Sebagian besar responden berada pada rentang usia 24–28 tahun, yaitu sebanyak 32 orang atau 62,7%. Responden usia 19–23 tahun berjumlah 17 orang (33,3%), sedangkan usia 29–34 tahun hanya 2 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh usia dewasa muda. Dilihat dari jenis kelamin, responden

perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Jumlah responden perempuan sebanyak 32 orang (62,7%), sementara laki-laki sebanyak 19 orang (37,3%). Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih mendominasi dalam penelitian ini.

Tabel 2.
Distribusi Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Kategori	
	Baik	Tidak Baik
Tahap Pra-Interaksi	47 (92,2%)	4 (7,8%)
Tahap Orientasi	48 (94,1%)	3 (5,9%)
Tahap Kerja	51 (100%)	0
Tahap Terminasi	51 (100%)	0

Distribusi tingkat komunikasi terapeutik tenaga kesehatan gigi di Klinik Gigi Trisya Medika menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai komunikasi terapeutik dalam kategori baik pada setiap tahap. Pada tahap pra-interaksi, sebanyak 47 responden (92,2%) menilai komunikasi terapeutik sudah baik, sedangkan 4 responden (7,8%) menilai tidak baik. Pada tahap orientasi, sebanyak 48 responden (94,1%) menilai komunikasi terapeutik dalam kategori baik dan 3

responden (5,9%) menilai tidak baik. Sementara itu, pada tahap kerja dan tahap terminasi seluruh responden menilai komunikasi terapeutik dalam kategori baik, masing-masing sebanyak 51 responden (100%). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan tenaga kesehatan gigi di Klinik Gigi Trisya Medika sudah berjalan dengan sangat baik, terutama pada tahap kerja dan terminasi.

Tabel 3.
Distribusi Kepuasan Pasien

Indikator Pelayanan	Kategori	
	Puas	Tidak Puas
Kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan	50 (98,0%)	1 (2,0%)
Ketanggapan tenaga kesehatan	40 (78,4%)	11 (21,6%)
Kejelasan tindakan perawatan	44 (86,3%)	7 (13,7%)
Sikap empati tenaga kesehatan	49 (96,1%)	2 (3,9%)
Sarana dan prasarana	46 (90,2%)	5 (9,8%)

Distribusi tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien di Klinik Trisya Medika menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, yaitu sebanyak 50 responden (98,0%) merasa puas dan hanya 1 responden (2,0%) merasa tidak puas. Pada indikator sikap empati tenaga kesehatan, sebanyak 49 responden (96,1%) merasa puas dan

2 responden (3,9%) merasa tidak puas. Selain itu, sarana dan prasarana juga dinilai memuaskan oleh 46 responden (90,2%), sedangkan 5 responden (9,8%) merasa tidak puas. Untuk indikator kejelasan tindakan perawatan, sebanyak 44 responden (86,3%) merasa puas dan 7 responden (13,7%) merasa tidak puas. Sementara itu, indikator ketanggapan tenaga kesehatan memiliki tingkat ketidakpuasan paling tinggi dibanding indikator lainnya, yaitu sebanyak 11 responden (21,6%) merasa tidak puas, meskipun Sebagian

besar responden tetap merasa puas sebanyak 40 responden (78,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Trisya

Medika secara umum sudah memberikan kepuasan yang baik kepada pasien.

Tabel 4.
Uji Normalitas Komunikasi Terapeutik Dan Kepuasan Pasien

Variabel	Mean	SD	Median	Min	Maks	<i>p-value</i>
Komunikasi Terapeutik	2,55	0,22	2,63	1,89	2,95	0,0002
Kepuasan Pasien	3,34	0,20	3,40	2,80	3,70	0,00008

Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa rata-rata skor komunikasi terapeutik responden sebesar $2,55 \pm 0,22$ dengan nilai minimum 1,89 dan maksimum 2,95. Rata-rata skor kepuasan pasien sebesar $3,34 \pm 0,20$ dengan nilai minimum 2,80 dan maksimum 3,70. Uji normalitas Shapiro-Wilk, diperoleh nilai signifikansi variabel komunikasi

terapeutik sebesar 0,000237 dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,000087. Karena kedua nilai $p < 0,05$ maka data komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, analisis hubungan dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman.

Tabel 5.
Uji Korelasi Spearman Komunikasi Terapeutik Dan Kepuasan Pasien

Variabel	<i>r</i>	<i>p-value</i>
Komunikasi Terapeutik Dan Kepuasan Pasien	0,446	0,001

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai koefisien korelasi (*r*) sebesar 0,446 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,001. Karena nilai *p-value* < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi dan kepuasan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,446 menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi

dan kepuasan bersifat positif dengan kekuatan hubungan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang diterima responden, maka tingkat kepuasan responden cenderung semakin tinggi.

Terapis Gigi dan Mulut merupakan salah satu tenaga kesehatan yang mempunyai kemampuan dibidang promotif dan preventif serta mampu berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain dalam mengatasi permasalahan kesehatan gigi dan mulut (Artamevia et al., 2023).

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Sari & Kusumajati, 2023).

Dalam melakukan suatu tindakan petugas kesehatan harus melakukannya dengan kinerja yang sesuai dengan harapan pasien yang berarti keberhasilan tindakan, ketepatan waktu, serta pelayanan yang sama untuk semua pasien (Pariati et al., 2024). Kepuasan pasien mewujudkan kesetiaan pasien terhadap layanan kesehatan yang dapat memberikan kualitas layanan yang maksimal. Menghitung tingkat kepuasan pasien merupakan indikator kualitas layanan kesehatan (Dimu, 2024).

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan karena berfungsi sebagai sarana untuk membangun hubungan profesional antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri oleh pasien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Jusliawati et al., 2023).

Dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut, komunikasi terapeutik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya untuk menciptakan rasa aman, mengurangi kecemasan, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Pasien yang memperoleh penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan, prosedur tindakan, manfaat, dan risiko perawatan cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterima.

Pengaruh sosial mengacu pada persepsi pasien tentang reputasi penyedia layanan kesehatan yang terbentuk melalui jaringan sosial yang erat, media sosial, dan komunikasi dengan para profesional medis (Octaviani et al., 2026).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Konsep kepuasan terkait dengan aspek sikap, di mana nilainya bervariasi sesuai situasi pribadi pasien. Kepuasan ini dikonseptualisasikan sebagai hasil dari perbedaan antara perlakuan yang diterima pasien (Rahmadhani et al., 2025).

Kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui teori hubungan interpersonal yang dikemukakan oleh Peplau, yang menyatakan bahwa hubungan terapeutik yang efektif mampu meningkatkan rasa percaya dan kerja sama antara tenaga kesehatan dan pasien. Ketika tenaga kesehatan mampu menunjukkan empati, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan pasien secara aktif, dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, maka pasien akan merasa dihargai sehingga pengalaman pelayanan yang dirasakan menjadi lebih baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utami et al., 2023) yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif membantu mengurangi miskomunikasi

serta meningkatkan pemahaman pasien terhadap tindakan perawatan yang diberikan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Wardhana & Hutami, 2024) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter gigi melalui pemberian umpan balik yang jelas, kemampuan mendengarkan secara aktif, dan sikap empatik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian tersebut menekankan bahwa pasien yang merasa dipahami dan dilibatkan dalam proses perawatan akan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian (Ryanda & Amiruddin, 2025) yang menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Menurut penelitian tersebut, pasien yang memperoleh perhatian dan penjelasan yang memadai cenderung memberikan penilaian yang lebih baik terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Selain penelitian pada bidang kesehatan gigi, hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian pada bidang pelayanan kesehatan lainnya. Penelitian yang dilakukan (Devika et al., 2024) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tenaga kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien karena komunikasi yang baik mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta membangun hubungan yang lebih positif antara pasien dan tenaga kesehatan.

Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh (Yasmine et al., 2022) menemukan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap karena komunikasi yang efektif dapat meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan hasil yang mendukung, terdapat beberapa penelitian yang melaporkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh

komunikasi terapeutik. Sejumlah studi menyebutkan bahwa faktor seperti waktu tunggu pelayanan, fasilitas klinik, biaya perawatan, kenyamanan lingkungan, dan kompetensi tenaga kesehatan juga memiliki kontribusi terhadap pembentukan kepuasan pasien. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik perlu dipandang sebagai salah satu komponen dalam sistem pelayanan yang lebih luas. Peningkatan kemampuan komunikasi tanpa diikuti perbaikan aspek pelayanan lainnya mungkin belum mampu menghasilkan kepuasan pasien secara optimal.

Dalam konteks Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya penerapan komunikasi terapeutik secara konsisten pada setiap tahap pelayanan, mulai dari penerimaan pasien, pemeriksaan, tindakan perawatan, hingga pemberian edukasi pasca perawatan. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memahami kondisi kesehatannya, merasa dihargai, serta memiliki keyakinan terhadap tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Kondisi tersebut pada akhirnya akan membentuk pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone, dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penerapan komunikasi terapeutik yang baik melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap empati, kemampuan mendengarkan keluhan pasien, serta pemberian kesempatan kepada pasien untuk mengemukakan pertanyaan dan pendapatnya mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Pasien yang merasakan komunikasi yang baik cenderung merasa lebih nyaman, dihargai, dan memiliki

kepercayaan yang lebih besar terhadap tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan. Komunikasi terapeutik yang diterapkan selama proses pelayanan kesehatan gigi dan mulut membantu pasien memahami kondisi kesehatan dan tindakan perawatan yang akan dijalani, sehingga dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa aman. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pasien selama menerima pelayanan. Dengan demikian, komunikasi terapeutik dapat dipandang sebagai salah satu unsur penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Klinik Gigi Trisya Medika Kabupaten Bone diharapkan dapat terus meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap empati, dan keterlibatan pasien dalam proses perawatan guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, fasilitas pelayanan, dan kompetensi tenaga kesehatan, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aramevia, R., Sumerti, N. N., Agung, A. A. G., & Arini, N. W. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi Dan Mulut Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Gigi. JURNAL KESEHATAN GIGI (Dental Health Journal) Print*, 10(2), 94–109.
- Devika, T., Lubis, Z. I., & Wardoyo, S. S. I. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Fisioterapis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. *PhysioHS*, 7(Juni), 27–34.
- Dimu, H. B. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan

- Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur Tahun 2023. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 3(1), 24–31.
- Hartono, T., & Pramono, R. (2025). Exploring Patient Satisfaction At A Private Dental Clinic In Jakarta: A Qualitative Study. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9, 3823–3831.
- Imran, H., Niakurniawati, & Nasri. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 5(1), 267–272.
- Jusliawati, Haskas, Y., & Fauzia, L. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Makassar. 3, 62–67.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Survei Kesehatan Indonesia*.
- Marselita, R., Suriyani, R., & Meliyana, E. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Obat di Ruang Rawat Inap RS Rawa Lumbu Tahun 2023. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 14(1), 22–28.
- Octaviani, K., Renata, A., & Jayanagara, O. (2026). Factors Determining Patient Satisfaction Levels at NDC Dental Clinics in Indonesia. *Tec Empresarial*, 21(1), 407–424.
- Pariati, Wijaya, A., Adam, A. M., Rahmadani, N., & Zulkarnain. (2024). Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut di Puskesmas Tamalate: Menggali Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Perbaikan Berkelanjutan. *Media Kesehatan Gigi*, 23(1), 24–29.
- Rahmadhani, G. A., Arlianti, N., & Abdullah, A. (2025). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Journal of Public Health Innovation (JPHI)*, 5(02), 148–154.
- Rusmianingsih, N. (2023). Korelasi komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kuningan Medical Center. *Journal of Nursing Practice and Education VOL*, 4(1), 202–205.
- Ryanda, N., & Amiruddin. (2025). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Jaya Baru Kota Banda Aceh Tahun 2025. 3(9), 5914–5922.
- S, B., Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5, 196–208.
- Salim, N. A., Asda, P., & Meirina, N. (2023). Kualitas Pelayanan Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Gentan Surakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 09(1), 97–108. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3855>
- Sari, N. L., & Kusumajati, S. K. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(3), 1–9.
- Utami, S. S., Haeruddin, & Suharni. (2023). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Gigi Pada Tindakan Perawatan Gigi dan Mulut Dipoli Gigi RSU Anna Medika Madura Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 100–109.
- Wardhana, E. S., & Hutami, I. R. (2024). Analysis of the relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in dental health services. *Multidisciplinary Science Journal*.
- Wowor, V. N. S., Mariati, N. W., & Kalalo, M. J. (2024). Hubungan Dukungan Orang Tua pada Kesehatan Gigi Mulut Anak dan Status Kebersihan Mulut. 12, 117–124.
- Yasmine, F., Nisa, A., Wulandari, R. D., & Wahyanto, T. (2022). *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan Nurses ' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients ' Satisfaction*. 7(3), 873–882. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i3.1230>
- Yuniarti, E., & Aprianti, D. (2025). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Tentang Kesehatan Gigi Dengan Perilaku Perawatan Gigi Anak Usia Sekolah Dasar Kelas V Di SD Negeri 19 Kota Bengkulu Tahun 2024. 2(1), 51–60.