

pelayanan kesehatan yang prima, lengkap, dan menyeluruh (holistik dan komprehensif) serta meningkatkan peran serta dan kemandirian masyarakat di bidang kesehatan. Adapun strategi Puskesmas Pleret yang dilaksanakan yaitu: meningkatkan profesionalitas tenaga kesehatan di Puskesmas Pleret dengan pendidikan dan pelatihan, menyediakan sarana kesehatan yang memadai dan pelayanan yang terjangkau, menggali potensi dan meningkatkan peran serta masyarakat menuju terwujudnya masyarakat sehat, mandiri, dan sejahtera.

2. Karakteristik Pasien

a. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 1. Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=30)

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	3.3
SD	7	23.3
SMP	7	23.3
SMA	13	43.3
D III	1	3.3
S1	1	3.3
Total	30	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 13 orang (43.3 %)

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=30)

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	9	30.0
Perempuan	21	70.0
Total	30	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa jumlah pasien perempuan di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah 21 orang (70.0%), sedangkan responden laki-laki adalah 9 orang (30.0%).

c. Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=30)

Usia	Jumlah	Persentase (%)
26-35	19	63.3
36-45	11	36.7
Total	30	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah berada dalam

usia 26-35 tahun sebanyak 19 orang (63.3%)

3. Karakteristik Perawat

a. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4. Karakteristik Perawat Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=10)

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
D III	9	90.0
SPK	1	10.0
Total	10	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta memiliki pendidikan tingkat Diploma (DIII) yaitu sebanyak 9 orang (90.0%).

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=10)

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	9	90.0
Laki-laki	1	10.0
Total	10	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa jumlah perawat perempuan di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah 9 orang (90.0%) sedangkan perawat laki-laki adalah 1 orang (10.0%).

c. Berdasarkan Usia

Tabel 6. Karakteristik Perawat Berdasarkan Umur di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=10)

Usia	Jumlah	Persentase (%)
26-35	8	80.0
36-45	1	10.0
>45	1	10.0
Total	10	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa sebagian besar usia perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah berada dalam kelompok usia dewasa awal sebanyak 8 orang (80.0%).

4. Komunikasi Terapeutik

Tabel 7. Komunikasi Terapeutik Perawat Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=30)

Komunikasi Terapeutik	Jumlah	Persentase (%)
Baik	22	73.3
Kuran Baik	8	26.7
Total	30	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta sebagian besar berada dalam

5. Tingkat Kepuasan

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=30)

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	24	80.0
Kurang Puas	6	20.0
Total	30	100.0

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 8. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (80.0%).

6. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 9. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Juni 2014 (n=30)

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan				Jumlah	χ^2	p
	Puas		Tidak puas				
	N	%	N	%			
Baik	17	70.8	5	83.3	22	0,536	0.384
Kurang baik	7	29.2	1	16.7	8		
Total	24	100	6	100	30	100%	

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 9. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat yang baik sebanyak 17 orang (70.8%),

sedangkan tingkat kepuasan pasien pada komunikasi terapeutik perawat yang

bijaksana, lebih mampu berfikir rasional, lebih dapat mengendalikan emosi dengan bertambahnya usia.

2. Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 7. didapatkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (73,3%). Machfoedz (2009) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi pasien. Lebih jauh, komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering disebabkan karena jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien Robby (2008).

Menurut Machfoedz (2009) terdapat enam faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan keperawatan yaitu pertama: persepsi artinya persepsi berpengaruh pada proses komunikasi. Bila terjadi kesamaan persepsi antara komunikator dan komunikan maka pesan dapat tersampaikan sesuai dengan yang dimaksud. Kedua: nilai artinya nilai yang dianut oleh perawat dalam komunikasi kesehatan berbeda dengan nilai-nilai yang dimiliki pasien, oleh karena itu perawat harus berpegang pada nilai-nilai profesionalisme dalam berkomunikasi. Ketiga: emosi artinya dalam membantu pasien, perawat harus melibatkan perasaan dan keramahi pada keadaan pasien serta mampu

bersikap professional dalam mengendalikan diri dan emosinya. Keempat: pengetahuan artinya perbedaan tingkat pengetahuan dapat menjadi kendala dalam berkomunikasi sehingga perawat dituntut mampu memahami tingkat pengetahuan pasien. Kelima: peran dan hubungan artinya gaya komunikasi harus disesuaikan dengan peran yang sedang dilakukan, karena peran seseorang berperan dalam berkomunikasi. Keenam: kondisi lingkungan artinya komunikasi akan lebih efektif jika lingkungannya menunjang. Suara yang gaduh tidak akan mendukung keberhasilan komunikasi.

3. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 8. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat juga baik. Hasil penelitian Akbar, Sidin, dkk (2013) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dinilai dari setiap tahap/fase komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat yaitu fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Setiap fase tersebut

Menurut Fais & Sitti (2009) menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal yaitu:

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut artinya informasi yang diperoleh dari pasien dan masyarakat apakah memuaskan atau tidak, karena informasi tersebut dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut.
- b. Kebutuhan pribadi artinya pasien selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia pada waktu dan tempat yang tepat. Pasien mengharapkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan dalam segala bentuk keadaannya, baik dalam keadaan biasa maupun gawat darurat.
- c. Pengalaman masa lalu artinya pasien atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya.
- d. Komunikasi eksternal artinya sosialisasi yang luas dari system pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki instansi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemilihan jasa pelayanan oleh masyarakat atau pasien

4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dilihat dari hasil pengukuran pada komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (73,3%) serta tingkat kepuasan responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Sedangkan, Interpretasi hasil korelasi pada uji statistik dengan menggunakan rumus analisis *Chi Square* menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,536 dan nilai p sebesar 0,384. Pada uji statistik tersebut didapatkan bahwa $p > \alpha$ ($0,384 > 0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien cenderung merasakan ketidakpuasan (Pohan., 2007). Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pasien (Wijati, 2009).

Wijono (1999) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan privasi *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Peran komunikasi sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar pasien yang merasa tidak puas disebabkan oleh komunikasi perawat yang tidak dilakukan secara menyeluruh pada setiap tahap komunikasi terapeutik yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi, antara lain: sebagian besar perawat tidak memperkenalkan diri kembali saat bertemu dengan pasien, perawat tidak menjelaskan tanggung jawab perawat dan pasien, perawat tidak menjelaskan berapa waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tindakan atau kegiatan serta tidak menjelaskan bahwa rahasia pasien tidak diberikan kepada orang lain kecuali petugas kesehatan yang berkaitan dengan kesehatan pasien.

Dalam menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, perawat

dituntut agar mampu menjelaskan setiap tahapan komunikasi dengan

mengikuti teknik-tekniknya dengan baik. Menurut Stuart G. W (1998) dalam Wahyu (2006) menjelaskan bahwa sangat penting bagi perawat untuk melaksanakan tahapan orientasi dengan baik karena tahapan ini merupakan dasar bagi hubungan antara perawat dengan pasien. Tahap kerja merupakan inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik, karena di dalamnya perawat dituntut untuk membantu dan mendukung pasien untuk menyampaikan perasaan dan pikirannya dan kemudian menganalisa respons ataupun pesan yang disampaikan oleh pasien. Perawat mendengarkan secara aktif dan dengan penuh perhatian sehingga mampu membantu pasien untuk mendefinisikan masalah yang sedang dihadapi oleh pasien dan mencari penyelesaian masalah pasien. Pada tahap terakhir yakni tahap terminasi, perawat bertugas untuk melakukan evaluasi subjektif dengan cara menanyakan perasaan klien setelah berinteraksi dengan perawat, melakukan kontrak untuk pertemuan selanjutnya, dan mengakhiri kegiatan dengan cara yang baik.

Aspek pemenuhan rasa puas berbeda pada setiap pasiennya. Departemen Kesehatan (Depkes) (2005) menjelaskan bahwa aspek komunikasi terapeutik mampu menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan perawat akan membina hubungan yang baik dengan keluarga pasien. Untuk itu, dalam pelaksanaannya teknik pada setiap tahapan dalam

Semakin baik pelaksanaan teknik komunikasi terapeutik, maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan pasien. Setiap tahapan komunikasi terapeutik perawat dapat menciptakan kepuasan tertentu pada pasiennya (Darmawan, 2009).

C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian

1. Kekuatan Penelitian

- a. Lokasi penelitian yang mudah dijangkau.
- b. Sikap terbuka kepala dan pegawai Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta pada peneliti dalam melakukan penelitian.
- c. Sikap terbuka responden dalam menerima peneliti dan mau memberikan data yang dibutuhkan peneliti melalui ketersediaanya menjadi responden.
- d. Penelitian hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien belum pernah ada yang meneliti sebelumnya di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

2. Kelemahan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

- a. Seringnya waktu penelitian yang bertabrakan dengan jadwal perkuliahan, praktikum maupun jadwal ujian.