

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLERET
BANTUL YOGYAKARTA**

Naskah Publikasi

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan pada Program Studi Ilmu keperawatan fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



HAJARUDIN

20100320159

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2014

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLERET
BANTUL YOGYAKARTA**

Naskah Publikasi

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan pada Program Studi Ilmu keperawatan fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



HAJARUDIN

20100320159

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Naskah Publikasi

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLERET
BANTUL YOGYAKARTA**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal:

13 Agustus 2014

Oleh:

Hajarudin

20100320159

Penguji:

Dianita Sugiyo, S. Kep., Ns., MHID

(..........)


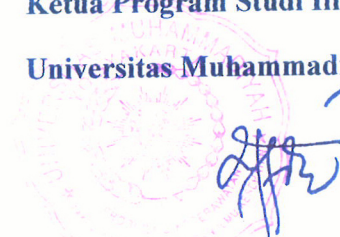
Novita Kurnia Sari, M.Kep

(..........)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

(Sri Sumaryani, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mat., HNC)

PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku pembimbing karya tulis ilmiah mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

Nama : Hajarudin
No Mahasiswa : 20100320159
Judul : Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta

Setuju/tidak setuju*) naskah ringkasan penelitian yang disusun oleh yang bersangkutan dipublikasikan dengan/tanpa*) mencantumkan nama pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap dimaklumi

Yogyakarta, 13 Agustus 2014

Pembimbing



Dianita Sugiyo, S. Kep., Ns., MHID

Mahasiswa



Hajarudin

*) coret yang tidak perlu

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLERET BANTUL YOGYAKARTA

Hajarudin¹, Dianita Sugiyo²

Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang : Komunikasi merupakan komponen penting dalam keperawatan. Komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien. Terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan perawat sehingga meningkatkan semangat dan motivasi pasien untuk sembuh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian *non-eksperimen* dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Subyek penelitian adalah pasien yang mendapatkan penanganan oleh perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Sampel penelitian diambil dengan teknik *purposive sampling* berjumlah 30 orang pasien dan 10 orang perawat. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan korelasi *Chi Square*.

Hasil : Hasil analisa univariat menunjukkan 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%). Hasil analisa bivariat pada uji statistik dengan menggunakan rumus analisis *Chi Square* menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,536 dan nilai *p* sebesar 0,384 ($p > 0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Kesimpulan : Tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat, Kepuasan Pasien.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION
WITH THE NURSE IN THE HEALTH CENTER LEVEL OF PATIENT
SATISFACTION PLERET BANTUL YOGYAKARTA.**

Hajarudin¹, Dianita Sugiyo²

*Scientific Paper, School of Nursing Faculty of Medicine, Muhammadiyah
University of Yogyakarta*

¹*Nursing Student, School of Nursing Faculty of Medicine, Muhammadiyah University of
Yogyakarta*

²*Lecturer at Nursing, School of Nursing Muhammadiyah University of Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: *Communication is an important component in nursing. Communication between nurse and client has a therapeutic function aimed to support to health client. A good therapeutic communication will create a trusting relationship between nurse and patient. Thus, the patient will feel satisfied and comfortable with the services provided by the nurses, and then it will increase the spirit and motivation of the patient to recover. The purpose of this study was to determine the relationship between therapeutic communications the nurse and patient satisfaction in the Health Center Pleret Bantul Yogyakarta.*

Methods: *This study used a non-experimental research method using a cross-sectional approach. Subjects were patients treated by a nurse in the Health Center Pleret Bantul Yogyakarta. Samples were taken by purposive sampling technique were 30 patients and 10 nurses. The data were taken by using a questionnaire and analyzed using Chi Square correlation.*

Results: *In the results of univariate analysis showed that the majority of nurses are therapeutic communication in both categories as many as 22 people (73.3%) as well as the satisfaction level of the respondents in the mostly located in the satisfied category as many as 24 people (80.0%). The results of the bivariate analysis using a statistical test Chi Square analysis formula shows the correlation value of 0.536 and p value of 0.384 ($p > 0.05$), which means there is no relationship between therapeutic communication invitation nurse in the Health Center level of patient satisfaction Pleret Bantul Yogyakarta.*

Conclusion: *There is no relationship between therapeutic communications with the nurse in the Health Center level of patient satisfaction Pleret Bantul Yogyakarta.*

Keywords: *Therapeutic Communication, Nurses, Patient Satisfaction.*

LATAR BELAKANG

Komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien, namun komunikasi antarperawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien¹. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien, tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, serta dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Ada tiga jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal, komunikasi tertulis dan komunikasi non verbal yang dimanifestasikan secara terapeutik².

Pemberian asuhan keperawatan khususnya yang berada di pelayanan kesehatan sangat diperlukan adanya strategi pelaksanaan tindakan keperawatan yang dilaksanakan setiap hari. Adapun strategi yang dimaksud adalah strategi komunikasi terapeutik. Strategi tersebut dapat dilakukan oleh perawat². Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (customer satisfaction) adalah dengan memberikan kepada pelanggan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh pasien³.

Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting untuk seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan karena memiliki manfaat. Manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien. Mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah evaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat⁴. Proses komunikasi yang baik dapat memberikan pengertian tingkah laku pasien dan membantu dalam mengatasi persoalan yang dihadapi pada tahap perawatan⁵.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi dari pihak pemberi layanan kesehatan, tetapi juga dipengaruhi dari faktor eksternal maupun internal klien. Dari faktor eksternal meliputi sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap, sedangkan faktor internal meliputi sosial budaya, ekonomi dan situasi⁶.

Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk segera

sembuh dari sakitnya. Beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu dilakukan survei, antara lain: alasan yang pertama adalah penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat evaluasi yang unik. Alasan yang kedua adalah bahwa tingkat kepuasan pasien mempunyai sifat produktif mengenai bagaimana pasien akan berperilaku⁷.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya jenis kelamin, tingkat pendidikan serta lama rawat pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat yang melalui fase dan teknik komunikasi terapeutik dengan baik. Terdapat empat fase komunikasi terapeutik diantaranya fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi⁸. Sementara itu, terdapat sepuluh teknik komunikasi terapeutik diantaranya: mendengar, menunjukkan penerimaan, mengulang pernyataan klien, klarifikasi, memfokuskan pembicaraan, menyampaikan hasil pengamatan, menawarkan informasi, diam, menunjukkan penghargaan serta refleksi⁹.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu termasuk penelitian *non-eksperimen* karena tidak memberikan perlakuan kepada subjek penelitian¹⁰.

Rancangan penelitian ini menggunakan *cross-sectional* yaitu suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor risiko (independen) dengan faktor efek (dependen), dimana melakukan observasi atau pengukuran variabel sekali dan sekaligus pada waktu yang sama¹¹.

Populasi adalah seluruh subjek (manusia, binatang percobaan, data laboratorium, dan lain-lain) yang akan diteliti dan memenuhi karakteristik yang ditentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengunjung di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta yang rata-rata tiap bulan berjumlah 303 orang serta 10 orang perawat.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili atau representatif populasi¹¹. Teknik sampling yang digunakan dalam

pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu serta ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya¹⁰. Sampel pada penelitian ini adalah pasien berusia antara 26-45 tahun, bisa membaca dan menulis dan tidak mengalami gangguan komunikasi, serta pasien yang sudah berkunjung dan mendapat tindakan lebih dari satu kali oleh perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini adalah jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10% - 15% dari jumlah populasinya¹². Dalam penelitian ini peneliti mengambil 10% dari populasi yang berjumlah 303 orang, sehingga jumlah sampel yang digunakan digunakan dalam penelitian ini adalah 30 orang.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat dan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien. Alat ukur dalam variabel pengetahuan ini adalah kuisioner. Kuisioner yang digunakan untuk mengukur komunikasi terapeutik perawat disusun berdasarkan 3 tahap komunikasi terapeutik yaitu tahap orientasi, tahap kerja dan tahap terminasi. Kuesioner ini terdiri dari 17 item pertanyaan dengan memilih jawaban ya atau tidak¹³. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner berdasarkan komunikasi antara perawat dan pasien. Kueioner ini terdapat 12 item pertanyaan, dengan memilih jawaban tidak, kadang-kadang dan selalu¹⁴. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka setiap jawaban diberi skor atau penilain. Penskoran data untuk item komunikasi terapeutik adalah ya bernilai 1 dan tidak bernilai 0, sedangkan untuk penskoran data item kepuasan pasien adalah tidak bernilai 0, kadang-kadang bernilai 1 dan selalu bernilai 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Responden penelitian ini berjumlah 30 orang pasien dan 10 orang perawat di Puskesmas Pleret Bantul, adapun karakteristik responden secara umum adalah sebagai berikut :

1. 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)

JisJenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
La Laki-laki	9	30.0
Pe Perempuan	21	70.0
T 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 kelompok usia dewasa awal sebanyak 19 orang (63.3%).

1. 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%).

2. 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 kategori baik yaitu 22 orang (73.3%).

3. 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%).

4. 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 kurang baik sebanyak 7 orang (29.2%).

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Ditinjau dari tingkat pendidikan, tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 12 orang (40,0 %). Semakin tinggi tingkat pendidikan maka seseorang akan lebih mudah menerima dan mengelola pesan atau komunikasi dengan baik. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu¹⁵.

Ditinjau dari kelompok jenis kelamin, tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah perempuan sebanyak 21 orang (70,0%). Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal

tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya¹⁶.

Ditinjau dari kelompok usia, tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah dewasa awal sebanyak 19 orang (63,3%). Banyaknya usia kerja/produktif yang berkunjung ke Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta menandakan bahwa kesehatan memiliki arti penting guna menunjang aktivitas para responden. Seseorang akan semakin mampu mengambil keputusan, lebih bijaksana, lebih mampu berfikir rasional, lebih dapat mengendalikan emosi dengan bertambahnya usia¹⁷.

2. Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian pada table 7 didapatkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik yaitu sebanyak 22 orang (73,3%). Komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi pasien⁸.

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 pasien¹⁸.

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 berempati pada

keadaan pasien serta mampu bersikap profesional 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 komunikasi⁸.

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.

Tingkat kepuasan pasien dinilai dari setiap tahap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat yaitu fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Setiap tahap tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal antara lain: komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal¹⁵.

4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Dilihat dari hasil pengukuran 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 ketidakpuasan¹⁹. Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien²⁰.

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 pasien²¹.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Sebagian besar komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah berada dalam kategori baik.
2. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta adalah berada dalam kategori puas.
3. Tidak ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas

Puskesmas dapat mempertahankan mutu pelayanan yang telah didapatkan khususnya dalam bidang komunikasi terapeutik dan dapat meningkatkan penerapan komunikasi terapeutik perawat pada saat berinteraksi dengan klien dengan diadakannya pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan komunikasi terapeutik.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Pentingnya profesi perawat dalam mengembangkan kompetensi komunikasi interpersonal dalam rangka meningkatkan mutu asuhan keperawatan yang diberikan pada klien dan keluarga. Peningkatan kompetensi ini harus dilakukan dan disiapkan sejak proses pendidikan melalui pendidikan komunikasi interpersonal di kelas maupun melalui pelatihan-pelatihan.

3. Bagi Pelaksana Perawat

Perawat dapat mempertahankan pola komunikasi terapeutik yang baik yang telah dilakukan serta dapat *update* pengetahuan tentang tahap dan teknik melakukan komunikasi terapeutik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya perlu menggali faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan klien selain komunikasi terapeutik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Murwani, I., dan Istichomah. (2009). *Komunikasi terapeutik panduan bagi perawat*. Yogyakarta: Fitramaya.
2. Priyanto, A. (2009). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.
3. Sari, D. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
4. Indrawati. (2003). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: EGC.
5. Mukhriyah, D. (2008). *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
6. Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM: Jakarta.
7. Jacobalis. (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI).
8. Machfoedz, M. (2009). *Komunikasi Keperawatan : Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Gambika.
9. Meidiana, D. (2008). *Keperawatan Dasar Konsep "Caring", Komunikasi, Etik dan Spiritual dalam pelayanan keperawatan*. Semarang: Hasani.
10. Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
11. Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
12. Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
13. Maria, S. (2002). *Hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Soedjati Grobogan*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Gajahmada.
14. Dinkes. (2005). *Laporan Kesehatan Daerah Jawa Tengah*. http://www.dinkesjatengprov.go.id/dokumen/inventori_analisis_pultra_05.htm. Minggu, 11 Maret 2012, Pukul 18.40 WIB.
15. Akbar, A. P., Sidin, I., & Pasinringi, S. A. (2013). *Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi*

- rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
16. Potter, P. A., & Perry, A. G, (2005). *Buku Ajar fundamental keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*, Ed ke- 4 Vol 1. Jakarta: EGC.
 17. Siagian, S. P. (2001). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
 18. Robby. (2008). *Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien*. [www/http:Robbybee.com.net.id](http://Robbybee.com.net.id). 27 Oktober 2011.
 19. Pohan. (2007). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
 20. Wijono,D, (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,Teori Strategi dan Aplikasi Volume 1*. Surabaya: Airlangga.
 21. Wiyati, D. (2008). *Manajemen Organisasi Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.