

NASKAH PUBLIKASI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK MAHASISWA
PROFESI PSPDG UMY DI RSGM UMY**



Disusun oleh

**RR ANANDA DENAYU DEWANTY
20140340090**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF PATIENT'S SATISFACTION LEVEL IN THE IMPLEMENTATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION BY CLINICAL DENTAL STUDENT AT RSGM UMY

Rr Ananda Denayu Dewanty¹, Rr Pipiet Okti Kusumastiwi²

Student of Dental Education Study Program

Lecturer of Dental Education Study Program

E-mail: andadenayu@gmail.com

Background: Therapeutic communication is a doctor-patient communication that able to help gather patient's information for anamnesa purpose. Therapeutic communication is one of the factors that influence patient's satisfaction. Previous research by Sari (2016) shows that clinical dental student at RSGM UMY had high level of therapeutic communication knowledge, whereas their ability classified as good. Thus, this study is meant to find out patient's satisfaction level in therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY.

Research Objective: The Aim of this study is to determine the description of patient's satisfaction level in the implementation of therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY.

Research Method: This is a descriptive observational study with cross-sectional design. The subject chosen for this research were patients who came to RSGM UMY to perform a dental treatment operated by clinical year student. There were 107 patients as respondents. The instrument used in this study is a questionnaire of patient's satisfaction level in therapeutic communication by Kalamazoo Consensus Statement.

Research Result: The results shows that the average score of patient's satisfaction towards therapeutic communication by clinical dental student at RSGM UMY based on gender, based on occupation, based on ethnic origin, and based on education status is 75.6 (satisfied category). Questionnaire used in this study consist of seven dimensions (establishes rapport, open discussion, gathers information, understand patient's perspective of illness, shares information, reaches agreement on problems and plans, and provide closure) with Overall average score is 85% which is classified as satisfied category.

Conclusion: Patients were mostly satisfied with the therapeutic communication.

Keywords: Description of patient's satisfaction, Therapeutic communication, Clinical dental student.

INTISARI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK MAHASISWA PROFESI PSPDG UMY DI RSGM UMY

Rr Ananda Denayu Dewanty¹, Rr Pipiet Okti Kusumastiwi²

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

Dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

E-mail: andadenayu@gmail.com

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik adalah komunikasi dokter-pasien yang bisa membantu menggali informasi pasien untuk kepentingan anamnesa. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Sari (2016) menunjukkan bahwa mahasiswa profesi di RSGM UMY memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, sedangkan dalam segi keterampilan yang baik. Peneliti ingin meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan mahasiswa profesi di RSGM UMY.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah observasi deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Subjek penelitian adalah pasien yang datang ke RSGM UMY untuk melakukan perawatan gigi dengan mahasiswa profesi sebagai operator. Responden penelitian berjumlah 107 pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan komunikasi terapeutik oleh Kalamazoo Consensus Statement.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata nilai skor kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY berdasarkan jenis kelamin, jenis pekerjaan, suku asal dan pendidikan terakhir sebesar 75.6 (kategori puas). Kuesioner terdiri atas tujuh dimensi kepuasan pasien (membangun hubungan, membuka diskusi, mengumpulkan informasi, memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit, memberi informasi, mencapai kesepakatan masalah dan rencana, dan memberi penutupan dengan rata-rata skor secara keseluruhan adalah 85% (kategori puas).

Kesimpulan: Sebagian besar pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik.

Kata Kunci: Gambaran kepuasan pasien, komunikasi terapeutik, mahasiswa profesi

PENDAHULUAN

Globalisasi telah memberi dampak positif bagi setiap profesi kesehatan untuk selalu berupaya meningkatkan kinerja profesionalnya dalam berkontribusi pada berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan (Sitorus, 2006). Menurut Undang-Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran pasal 45 ayat 2 menyatakan bahwa dokter dan dokter gigi mempunyai kewajiban untuk melakukan komunikasi.

Peran komunikasi pada profesi kedokteran merupakan poin paling penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien (Liansyah & Kurniawan, 2015).

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar dokter dengan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang saling dibutuhkan antara dokter gigi dan pasien yang memiliki tujuan atau arah yang spesifik (Kathleen, 2007 *cit* Hermawan, 2009). Komunikasi dokter - pasien adalah suatu hal yang sangat penting dalam proses terapeutik di rumah sakit. Kualitas komunikasi yang terjadi diantara kedua belah pihak akan menghasilkan kepuasan di dalam diri pasien karena pasien akan merasa puas dan kembali lagi ke dokter yang sama jika komunikasi mereka baik dan efektif (Tiara, et al., 2013).

Kepuasan Pasien dapat juga diartikan sebagai hasil dari persepsi setiap pasien dalam perawatan yang sudah direncanakan untuk pasien tersebut dengan tujuan menghilangkan keluhan pasien. Keluhan pasien dapat berupa rasa tidak nyaman yang terjadi pada dirinya. Pada saat ini kepuasan pasien menjadi

perhatian utama dalam pelayanan kesehatan di berbagai negara. Kepuasan pasien di berbagai negara, dianggap sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan dan komponen penting dalam perawatan (Lochoro, 2004).

Keterampilan komunikasi terapeutik telah diajarkan kepada mahasiswa PSPDG UMY sejak tahun pertama hingga tahun keempat. PSPDG UMY menjadikan keterampilan komunikasi sebagai salah satu skill yang harus dikuasai oleh mahasiswa S1 sehingga mahasiswa profesi sudah terbiasa melakukan komunikasi terapeutik. Keterampilan berkomunikasi secara terapeutik dalam menjalankan perannya dapat menentukan keberhasilan pelayanan yang profesional dengan memperhatikan kebutuhan holistik klien (Nasir, et al., 2009).

Sari (2016) mengemukakan bahwa sebanyak 92% mahasiswa profesi memiliki tingkat pengetahuan komunikasi yang tinggi sedangkan dalam segi keterampilan 74% mahasiswa profesi memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik. Penelitian tersebut dilakukan pada mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

Rachmawati (2015) melaporkan dari sudut pandang dokter pada operasi orthopedi sebanyak 75% meyakini komunikasi mereka sudah memuaskan pasien, tapi dari sudut pandang pasien hanya sebanyak 21% yang puas terhadap komunikasi dengan dokter nya. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional* subjek penelitian berjumlah 107 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek penelitian merupakan pasien yang datang ke RSGM UMY untuk melakukan perawatan gigi dengan mahasiswa profesi sebagai operator. Penelitian ini bersifat deskriptif sehingga analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif.

Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan pada sejumlah 107 responden sebagai subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan pasien yang datang ke RSGM UMY untuk melakukan perawatan gigi dengan mahasiswa profesi sebagai operator yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

1. Analisis Deskriptif

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Kepuasan pasien						Rata-rata skor	Kategori
		Tidak puas		Cukup puas		Puas			
		N	%	n	%	N	%		
1	Laki-laki	0	0	7	13.4	45	86.5	82	Puas
2	Perempuan	0	0	12	21.8	43	78.1	71.8	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	76.9	Puas

Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan pada penelitian ini hampir sama, responden laki-laki yaitu sebesar 48,5% dan responden perempuan 51,4%. Rata-rata skor kepuasan tertinggi berasal dari responden laki-laki sebesar 82,0, di bandingkan dengan skor responden perempuan sebesar 71.8.

b. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

z	Jenis Pekerjaan	Kepuasan pasien						Rata-rata skor	Kategori
		Tidak puas		Cukup puas		Puas			
		N	%	n	%	n	%		
1	Mahasiswa	0	0	5	8.4	54	91.5	82.7	Puas
2	Wiraswasta	0	0	8	28.5	20	71.4	70.8	Puas
3	Swasta	0	0	6	33.3	12	66.6	75.3	Puas
4	PNS	0	0	0	2	2	100	71	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	74.95	Puas

Tabel 2. menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden pada penelitian ini paling banyak adalah mahasiswa yaitu sebesar 55,1% dari keseluruhan responden. Rata-rata skor kepuasan tertinggi berasal dari responden dengan jenis pekerjaan sebagai mahasiswa sebesar 82,7.

c. Karakteristik responden berdasarkan Suku Asal

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal

No	Suku	Kepuasan pasien							
		Tidak puas		Cukup puas		Puas		Rata-rata skor	Kategori
		N	%	N	%	n	%		
1	Jawa	0	0	14	17.0	68	82.9	79	Puas
2	Kalimantan	0	0	2	13.3	13	86.6	69.6	Puas
3	Sunda	0	0	3	37.5	5	62.5	69.3	Puas
4	Batak	0	0	0	0	2	100	70	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	71.9	Puas

Tabel 3. menunjukkan bahwa suku asal responden yang mendominasi di penelitian ini berasal dari suku Jawa yaitu sebesar 76.6% dari keseluruhan responden. Rata-rata skor kepuasan tertinggi berasal dari responden dengan suku Jawa sebesar 79,0.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Kepuasan pasien							
		Tidak puas		Cukup puas		Puas		Rata-rata skor	Kategori
		N	%	N	%	N	%		
1	S1	0	0	8	32.0	17	68.0	71.1	Puas
2	D3	0	0	0	0	4	100	76.7	Puas
3	SMA	0	0	5	8.4	54	91.5	82.7	Puas
4	SMK	0	0	6	31.5	13	68.4	77.4	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	76.9	Puas

Tabel 4. menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang terbanyak pada penelitian ini adalah SMA yaitu sebesar 55.1% dari keseluruhan responden. Rata-rata skor kepuasan tertinggi berasal dari responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 82,7.

2. Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

a. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi membangun informasi

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membangun hubungan

Dimensi membangun hubungan	SS n (%)	S n (%)	N n (%)	TS n (%)	STS n (%)	TOTAL n (%)
Dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik dengan saya	55 (51.4)	52 (48.6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi menghormati hak saya untuk mengambil keputusan	47 (43.9)	59 (55.1)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Rata – rata	51 (47.6)	55.5 (51.8)	0.5 (0.4)	0 (0)	0 (0)	107 (100)

Tabel 5. memperlihatkan yaitu 51.4 % responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik, dan sebagian besar responden setuju dengan pernyataan dokter gigi menghormati hak saya untuk mengambil keputusan. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap netral pada pernyataan dokter gigi menghormati hak saya untuk mengambil keputusan.

b. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik

Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi Membuka diskusi

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membuka diskusi

Dimensi membuka diskusi	SS n (%)	S n (%)	N n (%)	TS n (%)	STS n (%)	TOTAL n (%)
Dokter gigi membiarkan saya menceritakan keluhan hingga tuntas	55 (51.4)	49 (45.8)	3 (2.8)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi mengulangi seluruh keluhan pasien	31 (29)	55 (51.4)	21 (19.6)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Rata – rata	43 (40.1)	52 (48.5)	12 (11.2)	0 (0)	0 (0)	107 (100)

Tabel 6 memperlihatkan yaitu 51.4% responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan dokter gigi membiarkan saya menceritakan keluhan hingga tuntas, dan 51.4% responden menyatakan setuju pada pernyataan dokter gigi mengulangi seluruh keluhan pasien.

c. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik

Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi Mengumpulkan Informasi

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Mengumpulkan Informasi

Dimensi Mengumpulkan Informasi	SS n (%)	S n (%)	N n (%)	TS n (%)	STS n (%)	TOTAL n (%)
Dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat	32 (30)	61 (57)	13 (12)	1 (1)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi memperjelas dan merangkum informasi dengan mudah	36 (34)	61 (57)	10 (9)	0 (0)	0 (0)	107 (100)

Dokter gigi aktif mendengarkan keluhan saya	48 (45)	57 (53)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata-kata penyemangat	33 (31)	53 (50)	20 (19)	1 (1)	0 (0)	107 (100)
Rata – rata	37.2 (34.7)	58 (54.2)	11.2 (10.4)	0.5 (0.4)	0 (0)	107 (100)

Tabel 7. memperlihatkan yaitu 57% responden setuju pada pernyataan dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat, dan pernyataan dokter gigi memperjelas dan merangkum informasi dengan mudah. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju pada pernyataan dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat. Sebanyak 53% responden setuju pada pernyataan dokter gigi aktif mendengarkan keluhan saya, dan 50% responden menunjukkan sikap setuju pada pernyataan dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata-kata penyemangat. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju pada pernyataan dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata-kata penyemangat.

- d. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi Memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit (*understand patient's perspective of illness*).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit (*understand patient's perspective of illness*)

Dimensi Memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit	SS n (%)	S n (%)	N n (%)	TS n (%)	STS n (%)	TOTAL n (%)
Dokter gigi menggali informasi pribadi saya secara sopan	42 (39)	58 (54)	7 (7)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi menggali keyakinan, kekhawatiran dan harapan tentang penyakit dan kesehatan	26 (24)	65 (61)	16 (15)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi merespon ide dan perasaan saya dengan baik	33 (31)	65 (61)	9 (8)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Rata – rata	33.6 (31.4)	62.6 (58.5)	10.6 (9.9)	0 (0)	0 (0)	107 (100)

Tabel 8. memperlihatkan sebanyak 54% responden menyatakan setuju pada pernyataan dokter gigi menggali informasi pribadi saya secara sopan, dan terdapat 61% responden yang menyatakan setuju pada pernyataan dokter gigi merespon ide dan perasaan saya dengan baik.

- e. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi Memberi informasi.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Memberi informasi.

Dimensi Memberi informasi	SS n (%)	S n (%)	N n (%)	TS n (%)	STS n (%)	TOTAL n (%)
Dokter gigi menggunakan bahasa yang bisa saya pahami	49 (46)	55 (51)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi memeriksa kembali apa yang saya telah pahami	36 (34)	58 (54)	12 (11)	1 (1)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi mendorong saya untuk bertanya	29 (27)	53 (50)	25 (23)	0 (0)	0 (0)	107 (100)

Rata – rata	38 (35.5)	55.3 (51.6)	13.3 (12.4)	0.3 (0.2)	0 (0)	107 (100)
-------------	--------------	----------------	----------------	--------------	----------	--------------

Tabel 9 memperlihatkan yaitu sebesar 51% responden menyatakan setuju pada pernyataan dokter gigi menggunakan bahasa yang bisa saya pahami dan sebesar 54% responden menyatakan setuju pada pernyataan dokter gigi memeriksa kembali apa yang saya telah pahami. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju terhadap pernyataan dokter gigi memeriksa kembali apa yang saya telah pahami. Sebesar 50% responden setuju pada pernyataan dokter gigi mendorong saya untuk bertanya.

- f. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana

Dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana	SS n (%)	S n (%)	N n (%)	TS n (%)	STS n (%)	TOTAL n (%)
Dokter gigi memeriksa kesedian dan kemampuan saya untuk mengikuti rencana	38 (36)	61 (57)	8 (7)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Rata – rata	38 (36)	61 (57)	8 (7)	0 (0)	0 (0)	107 (100)

Tabel 10. memperlihatkan yaitu sebesar 57% responden setuju pada pernyataan dokter gigi memeriksa kesedian dan kemampuan saya untuk mengikuti rencana.

- g. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi memberikan penutup

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi memberikan penutup

Dimensi memberikan penutup	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain	47 (44)	51 (48)	8 (7)	1 (1)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan	48 (45)	56 (52)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Dokter gigi membahas rencana perawatan selanjutnya	50 (47)	53 (50)	4 (4)	0 (0)	0 (0)	107 (100)
Rata – rata	48.3 (45.1)	53.3 (49.8)	5 (4.6)	0.3 (0.2)	0 (0)	107 (100)

Tabel 11. memperlihatkan yaitu sebesar 48% responden setuju pada pernyataan dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju pada pernyataan dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain. Sebesar 52% responden menyatakan setuju pada pernyataan dokter gigi merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan dan 50% responden setuju pada pernyataan dokter gigi membahas rencana perawatan selanjutnya.

PEMBAHASAN

Hasil pengisian kuesioner didapatkan responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Responden perempuan sebanyak 55 orang dengan persentase (51%) dan responden laki-laki sebanyak 52 orang dengan persentase (49%). Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Sudarni (2009) pada pasien rawat inap di RSUD Waled Kabupaten Cirebon, sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sejumlah 59,3%.

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien laki-laki lebih tinggi dibandingkan pasien perempuan yaitu sebesar 82.0. Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih *cuek* dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2004).

Hasil pengisian kuesioner didapatkan responden dengan jenis pekerjaan mahasiswa sebesar 59 (55,1%) orang dari 107 total responden. Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan adalah mahasiswa yaitu sebesar 82.7. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayati & Sriatma (2014) menyatakan bahwa responden yang tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan responden yang bekerja karena

semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin tinggi pula kewajiban petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan.

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien tertinggi berdasarkan suku adalah suku Jawa yaitu dengan skor sebesar 79 dibandingkan responden yang berasal dari suku lain. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayati & Sariatma (2014) yang menyatakan bahwa pasien asal suku Jawa mempunyai presentase merasa puas terbesar. Komunikasi antar budaya memiliki beberapa kendala yaitu bahasa, perbedaan nilai dan perbedaan pola perilaku kultural (Lewis & Slade, 2000).

Tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir SMA dengan rata-rata skor sebesar 82.7 dibandingkan responden dengan pendidikan terakhir yang lain seperti SMK, D3 dan S1. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Tjiptono (2007) yang menyatakan, seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan lebih tinggi.

Dimensi pada penelitian ini adalah membangun hubungan, membuka diskusi, mengumpulkan informasi, memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit, memberi informasi, mencapai kesepakatan masalah dan rencana, dan memberikan penutup. Hasil skor kepuasan pasien pada 7 dimensi kuesioner kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY bervariasi

antara skor 84% dan 86%, dengan rata-rata 85% yang termasuk dalam kelompok puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY berdasarkan jenis kelamin sebesar 76.9, berdasarkan jenis pekerjaan 74.9, berdasarkan suku asal 71.9, dan berdasarkan pendidikan terakhir 79.0. Rata-rata skor termasuk dalam kategori puas. Kuesioner terdiri atas 7 dimensi dengan rata-rata skor antara 84% dan 86% dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 85% yang tergolong dalam kategori puas.

SARAN

Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan desain longitudinal.

REFERENSI

- Anggraini, A., (2015). *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum daerah (RSUD) Tenriawaru kabupaten Bone*, pp. 31-62.
- Ariadi BSS, M. S., (1989). Tinjauan yuridis di dalam perjanjian penyembuhan. pp. 5(2):20-22.
- Arikunto, S., (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. 5th ed. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asdawati, A., I. S. & Kapalawi, I., (2014). *Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter Di RSUD Kota Makassar*.
- Budiarto, E., (2001). *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.

- Effendy, O. U., (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fajar, M., (2009). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fatmawati, S., (2010). komunikasi Keperawatan Plus materi Komunikasi.
- Febrianti, R., (2006). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja dokter dalam pengisian resume medis pada unit rawat inap di pelayanan kesehatan saint carolus tahun 2006. *Thesis*.
- Fong Ha, A. D. & Longnecker, N., (2010). *Doctor-Patient Communication: A Review*, Volume 10, pp. 38-43.
- Frosthalm, L. et al., (2005). The Uncertain Consultation and Patient Satisfaction: the impact of patients's illness perception and a randomised controlled trial on the training of physicians's communication skill. *Psychosomatic Medicine*, pp. 897-905.
- Gerson, R. F., (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gunarsa, S. D., (2004). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hadi, S., (1984). *Statistika*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Haryanti, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hermawan, A. H., (2009). Persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dalam asuhan keperawatan terhadap pasien di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu Kudus.
- Hibdon, S., (2000). *Pendekatan konseling yang memungkinkan klien menemukan "Siapakah Dirinya"*. Jakarta: PK.
- Hidayat, A. A., (2007). *Metode Penelitian Kebidanan dan Tehnik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, S. & Sriatma, A., (2014). Jurna Kesehatan Masyarakat. *Analisa Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, 2(1), pp. 9-14.

- Liansyah, T. M. & Kurniawan, H., (2015). PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN. *Jurnal Kedokteran Syah Kuala*, Volume 2, pp. 120-124.
- Likert, R., (1932). *A Technique for the Measurement of Attitudes*. 6th ed. New York: The Science Press.
- Lily, Y., Triadnya, P. & Pamaron, P. A., (2007). Analisis hubungan persepsi pasien terhadap kontrol infeksi dengan.
- Lochoro, P., (2004). Measuring patient satisfaction in UCMB health institutions. *Health Policy and Development*, pp. 243 - 248.
- Loh, K. & Sivalingam, N., (2008). Enhancing Doctor-Patient Relationship: The Humanistic Approach. *Department of Family Medicine*, Volume 63, p. 86.
- Lwanga, S. & L. S., (1991). Sample size determination in health studies.. *A Practical Manual*.
- Merryani, O., Rompas, S. & L, P., (2014). *Faktor-faktor yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan*, pp. 5-6.
- Muhammad, A., (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhit, A., Mubarak & Nasir, (2009). *Komunikasi dalam Kepelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, M. & Mubarak, W. I., (2009). *Komunikasi dalam Keperawatan teori dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Northouse, L. L. & Northouse, P. G., (1998). *Health Communication: Strategies for Health Professionals*. 3rd ed. Canada: Pearson Education.
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, (2007). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I., (2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian..* Jakarta: Kesaint Blanc.
- Potter & Perry, (2005). *Buku ajar fundamental keperawatan konsep, proses dan praktik*. 4 ed. Jakarta: EGC.

- Priyanto, A., (2009). *Komunikasi dan Konseling: Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Schirmer, (2005). Assessing communication competence: A review of current tools.. *Family Medicine*, pp. 184-192.
- Schmidt, L., (2003). Patient's perception of nursing care in the hospital setting. *Journal of Advanced Nursing*, pp. 393 - 399.
- Sitorus, R. & Y., (2006). *Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F., (2007). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uripti, L. & Christina, (2003). *Komunikasi Kebidanan*. 55-63 ed. Jakarta: EGC.
- Vecchio, R. P., (1995). *Organizational behaviour*. Florida: The Dryden Press.
- Yesil, P. et al., (2015). international Journal of Caring Sciences. *An Investigation of Patient's Perception of Nursing Care*, 8(2).
- Yurumezoglu, H. & Kocaman, G., (2012). Nursing & health. *Pilot study for evidence-based nursing management: Improving the levels of job satisfaction, organizational commitment, and intent to leave among nurses in Turkey*, pp. 221-228.