

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY ini dilakukan di RSGM UMY yang beralamatkan di Jl. HOS Cokroaminoto 17 Pakuncen, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55253. Penelitian ini dilaksanakan tanggal 15 Februari 2018- 5 April 2018. Responden pada penelitian ini adalah pasien mahasiswa profesi. Pasien yang datang mendaftar secara mandiri di *front office* RSGM UMY atau merupakan pasien mahasiswa profesi yang berusia diatas 17 tahun yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah responden sejumlah 107 yang didapat menggunakan *purposive sampling*, yang berarti pengambilan sampel berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui.

Sebelum melakukan penelitian di RSGM UMY, peneliti mengurus surat ijin penelitian dan *ethical clearance* pada komisi etik Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UMY. Surat ijin kemudian diserahkan kepada pihak RSGM UMY. *Ethical clearance* yang di dapat kemudian diserahkan kepada pihak RSGM UMY. Pada tanggal 15 Februari 2018 peneliti mendapatkan surat *ethical clearance*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 15 Februari – 5 April 2018 dengan cara mengunjungi tiap bangsal dengan pasien yang bersedia menjadi responden sesuai dilakukan perawatan oleh mahasiswa profesi dan

menghubungi mahasiswa profesi yang memiliki pasien terjadwal. Setelah mendapat jadwal pasien dari mahasiswa profesi, selanjutnya peneliti hadir di RSGM UMY dan menanyakan kesediaan pasien untuk menjadi responden pada penelitian ini. Responden yang bersedia akan dijelaskan cara pengisian *informed consent* dan kuesioner. Setelah itu responden di instruksikan untuk mengisi lembar kuesioner kepuasan dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan mahasiswa profesi sesuai pengalaman pasien. Pengisian dilakukan responden didampingi oleh peneliti.

1. Validitas dan Reabilitas Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner *Kalamazoo Consensus Statement: Essential Elements of Physician-Patient Communication (KCS)* merupakan kuesioner skala pengukuran yang diciptakan oleh 21 *experts* pendidikan kedokteran di amerika utara untuk mengukur komunikasi dokter-pasien dengan 7 elemen penting *establishes rapport, open discussion, gathers information, understand patient's perspective of illness, shares information, reaches agreement on problems and plans* dan *provide closure* (Schirmer, *et al.*, 2005). Kuesioner pada penelitian ini tidak dilakukan uji validitas dan reabilitas dikarenakan penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Tyas (2017) yang menggunakan kuesioner KCS yang telah diterjemahkan dengan komponen pertanyaan yang sama dengan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,812. Sebuah Pernyataan dikatakan valid jika nilai *Cronbach's Alpha if item deleted*

kurang dari 0,812. Terdapat 2 butir pernyataan yang nilai *Cronbach's Alpha if item deleted* lebih besar dari 0,812 sehingga dapat dinyatakan tidak valid. Pernyataan yang dinyatakan tidak valid adalah butir 3 pada dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit (*understand patient's perspective of illness*) dan butir 1 pada dimensi memberi informasi (*shares information*). Butir pertanyaan yang tidak valid oleh peneliti dihapuskan dari kuesioner. Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat 16 pernyataan dinyatakan valid.

2. Karakteristik Mahasiswa Profesi

Karakteristik mahasiswa profesi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel berikut 1. Berikut:

Tabel 1. Karakteristik Mahasiswa Profesi Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	N	Persentase (%)
1	Laki-Laki	8	20,0
2	Perempuan	32	80,0
	Total	40	100,0

Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa profesi laki-laki dan perempuan pada penelitian ini di dominasi mahasiswa profesi perempuan yaitu sebesar 80%.

3. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel 2. berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	N	Persentase (%)
1	Laki-Laki	52	48,5
2	Perempuan	55	51,4
	Total	107	100,0

Tabel 2. 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%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat di tabel 3. berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	N	Persentase (%)
1	Mahasiswa	59	55,1
2	Wiraswasta	28	26,1
3	Swasta	18	16,8
4	PNS	2	1,8
	Total	107	100,0

Tabel 3. menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden pada penelitian ini paling banyak adalah mahasiswa yaitu sebesar 55,1% dari keseluruhan responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal

Karakteristik responden berdasarkan suku asal dapat dilihat di tabel 4. berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal

No	Suku Asal	N	Persentase (%)
1	Jawa	82	76,6
2	Kalimantan	15	14
3	Sunda	8	7,4
4	Batak	2	1,8
Total		107	100,0

Tabel 4. menunjukkan bahwa suku asal responden yang mendominasi di penelitian ini berasal dari suku Jawa yaitu sebesar 76.6% dari keseluruhan responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat di tabel 5. berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	N	Persentase (%)
1	S1	25	23
2	D3	4	3,7
3	SMA	59	55,1
4	SMK	19	17,7
Total		107	100,0

Tabel 5. menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang terbanyak pada penelitian ini adalah SMA yaitu sebesar 55.1% dari keseluruhan responden.

4. Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

a. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik

Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi membangun informasi

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi membangun informasi dapat dilihat pada tabel 6. berikut :

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membangun hubungan

Dimensi membangun hubungan		SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin Mahasiswa Profesi	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laki – laki	1	5 (50.0)	5 (50.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	2	5 (50.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	Rata – rata	5 (50.0)	4.5 (45.0)	0.5 (5.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
Perempuan	1	50 (51.5)	47 (48.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	2	42 (43.2)	55 (56.7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	Rata – rata	46 (47.4)	51 (52.5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

Tabel 6. memperlihatkan yaitu 51.5% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan 1 dan 56.7% responden menyatakan setuju dengan pernyataan 2 yang disampaikan mahasiswa profesi perempuan. Terdapat 1 responden dengan mahasiswa profesi laki-laki yang menyatakan sikap netral pada pernyataan 1.

b. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi Membuka diskusi

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi membuka diskusi dapat dilihat pada tabel 7. berikut :

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Membuka diskusi

Dimensi membuka diskusi		SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin Mahasiswa Profesi	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laki-laki	1	5 (50.0)	5 (50.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	2	2 (20.0)	5 (50.0)	3 (30.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	Rata – rata	3.5 (35.0)	5 (50.0)	1.5 (15.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
Perempuan	1	50 (51.5)	44 (45.3)	3 (3.0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	2	29 (29.8)	50 (51.5)	18 (18.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	Rata – rata	39.5 (40.7)	47 (48.4)	10.5 (10.8)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

Tabel 7 memperlihatkan yaitu 51.5% responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan 1 dan 51.5% responden menyatakan setuju pada pernyataan 2 yang disampaikan mahasiswa profesi perempuan.

c. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Komunikasi Terapeutik

Mahasiswa Profesi berdasarkan dimensi Mengumpulkan Informasi

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi mengumpulkan informasi dapat dilihat pada tabel 8. berikut :

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi Mengumpulkan Informasi

Dimensi Mengumpulkan Informasi		SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin Mahasiswa Profesi	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laki-laki	1	0 (0)	5 (50.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	0 (0)	10 (100)
	2	4 (40.0)	3 (30.0)	3 (30.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	3	4 (40.0)	4 (40.0)	2 (20.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	4	2 (20.0)	3 (30.0)	5 (50.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	Rata – rata	2.5 (34.7)	3.7 (54.2)	3.5 (10.4)	0.2 (0.4)	0 (0)	10 (100)
Perempuan	1	32 (32.9)	56 (57.7)	9 (9.2)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	2	32 (32.9)	58 (59.7)	7 (7.2)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	3	44 (45.3)	53 (54.6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	4	31 (31.9)	50 (51.5)	15 (15.4)	1 (1.0)	0 (0)	97 (100)
	Rata – rata	34.7 (35.7)	54.2 (54.3)	7.7 (7.9)	0.2 (0.2)	0 (0)	97 (100)

Tabel 8. memperlihatkan yaitu 57.7% responden setuju pada pernyataan 1, 59.7% responden setuju pada pernyataan 2, 54.6% responden menyatakan setuju pada pernyataan 3 dan 51.5% responden setuju pada pernyataan 4 yang disampaikan oleh mahasiswa profesi perempuan. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju pada pernyataan 1 yang disampaikan mahasiswa profesi laki-laki. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju pada pernyataan 4 yang disampaikan mahasiswa profesi perempuan.

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

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit dapat dilihat pada tabel 9. berikut :

Tabel 9. 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	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin Mahasiswa Profesi	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laki-laki	1	2 (20.0)	4 (40.0)	4 (40.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	2	3 (30.0)	4 (40.0)	3 (30.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	Rata – rata	2.5 (25.0)	4.0 (40.0)	3.5 (35.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
Perempuan	1	24 (24.7)	61 (62.8)	12 (12.3)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	2	30 (30.9)	61 (62.8)	6 (6.1)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	Rata – rata	27.0 (25.2)	61.0 (57.0)	9.0 (8.4)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

Tabel 9. memperlihatkan sebanyak 62.8% responden menyatakan setuju pada pernyataan 1 dan sebanyak 62.8% responden menyatakan setuju pada pernyataan 2 yang disampaikan oleh mahasiswa profesi perempuan.

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

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi memberi informasi dapat dilihat pada tabel 10. berikut :

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan
Dimensi Memberi informasi.

Dimensi Memberi informasi		SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Mahasiswa							
Profesi							
Laki-laki							
	1	3 (30)	5 (50)	2 (20)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	2	3 (30)	4 (40)	3 (30)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	Rata – rata	3 (30.0)	4.5 (45.0)	2.5 (25.0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
Perempuan							
	1	46 (47.4)	50 (51.5)	1 (1.0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	2	33 (34.0)	54 (55.6)	9 (9.2)	1 (1.0)	0 (0)	97 (100)
	Rata – rata	39.5 (40.7)	52.0 (53.6)	5 (5.1)	0.5 (0.5)	0 (0)	97 (100)

Tabel 10 memperlihatkan sebanyak 51.5% responden menyatakan setuju pada pernyataan 1, dan sebanyak 55.6% responden menyatakan setuju pada pernyataan 2 oleh mahasiswa profesi perempuan. Terdapat 1 responden yang menyatakan sikap tidak setuju pada pernyataan 2 yang disampaikan mahasiswa profesi perempuan.

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

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana dapat dilihat pada tabel 11. berikut :

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan Dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana

Dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana		SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin Mahasiswa Profesi	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laki-laki	1	3 (30)	5 (50)	2 (20)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
Perempuan	1	35 (36.0)	56 (57.7)	6 (6.1)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

Tabel 11. memperlihatkan yaitu sebesar 57.7% responden setuju pada pernyataan 1 yang disampaikan oleh mahasiswa profesi perempuan.

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

Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam komunikasi terapeutik mahasiswa profesi berdasarkan dimensi memberikan penutup dapat dilihat pada tabel 12. berikut :

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pertanyaan
Dimensi memberikan penutup

Dimensi memberikan penutup		SS	S	N	TS	STS	TOTAL
Jenis Kelamin	Pertanyaan	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Mahasiswa Profesi Laki-laki	1	2 (20)	5 (50)	2 (20)	1 (10)	0 (0)	10 (100)
	2	4 (40)	6 (60)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	3	5 (50)	3 (30)	2 (20)	0 (0)	0 (0)	10 (100)
	Rata – rata	3.6 (36.0)	4.6 (46.0)	2 (20.0)	0.3 (3.0)	0 (0)	10 (100)
Perempuan	1	45 (46.3)	46 (47.4)	6 (6.1)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	2	44 (45.3)	50 (51.5)	3 (3.0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	3	45 (46.3)	50 (51.5)	2 (2.0)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
	Rata – rata	44.6 (45.9)	48.6 (50.1)	3.6 (3.7)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

Tabel 12. memperlihatkan yaitu sebesar 50% responden setuju pada pernyataan 1 yang disampaikan oleh mahasiswa profesi laki-laki , dan terdapat 60% responden yang menyatakan setuju pada pernyataan 2 yang disampaikan oleh mahasiswa profesi laki-laki. Sebesar 51.5% responden menyatakan setuju pada pernyataan 3 yang disampaikan oleh mahasiswa profesi perempuan.

5. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Cara mendapatkan rata-rata kepuasan pasien setiap dimensi dapat dihitung dengan menjumlahkan *score* jawaban responden pada setiap dimensi kemudian dibagi dengan jumlah responden sejumlah 107.

Tabel 13. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Dimensi Komunikasi	Nilai Rata-Rata
Membangun Hubungan	92%
Membuka Diskusi	84%
Mengumpulkan Informasi	84%
Memahami Sudut Pandang Pasien Terhadap Penyakit	84%
Memberi Informasi	86%
Mencapai kesepakatan masalah dan rencana	84%
Memberi penutupan	86%
Total Rata-Rata	85%

Tabel 13. Menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien di RSGM UMY yaitu 85% yang termasuk dalam kategori puas.

6. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden

a. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 14. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Kepuasan pasien							
		Tidak puas		Cukup puas		Puas		Rata-rata skor	Kategori
		n	%	N	%	N	%		
1	Laki-laki	0	0	7	6.5	45	42.0	72.0	Puas
2	Perempuan	0	0	12	11.2	43	40.1	61.8	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	66.9	Puas

Tabel 14. menunjukkan bahwa jumlah rata-rata skor kepuasan tertinggi berdasarkan jenis kelamin berasal dari responden laki-laki sebesar 72.0 , di bandingkan dengan skor responden perempuan sebesar 61.8.

b. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 15. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Kepuasan pasien							
		Tidak puas		Cukup puas		Puas		Rata-rata skor	Kategori
		N	%	N	%	N	%		
1	Mahasiswa	0	0	5	4.6	54	50.4	72.7	Puas
2	Wiraswasta	0	0	8	7.4	20	18.6	60.8	Puas
3	Swasta	0	0	6	5.6	12	11.2	65.3	Puas
4	PNS	0	0	0	0	2	1.8	61.0	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	64.8	Puas

Tabel 15. menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir berasal dari responden dengan jenis pekerjaan sebagai mahasiswa sebesar 72,7.

c. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Suku Asal

Tabel 16. Karakteristik Kepuasan Responden Berdasarkan Suku Asal

No	Suku	Kepuasan pasien							Rata-rata skor	Kategori
		Tidak puas		Cukup puas		Puas				
		N	%	N	%	N	%			
1	Jawa	0	0	14	13.0	68	63.5	69	Puas	
2	Kalimantan	0	0	2	1.8	13	12.1	59.6	Puas	
3	Sunda	0	0	3	2.8	5	4.6	59.3	Puas	
4	Batak	0	0	0	0	2	1.8	60	Puas	
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	61.9	Puas	

Tabel 16. menunjukkan rata-rata skor kepuasan tertinggi berdasarkan suku asal berasal dari responden dengan suku Jawa sebesar 69,0.

d. Rata-rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 17. Karakteristik Kepuasan 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	7.4	17	15.8	61.1	Puas
2	D3	0	0	0	0	4	3.7	66.7	Puas
3	SMA	0	0	5	4.6	54	50.4	72.7	Puas
4	SMK	0	0	6	5.6	13	12.1	67.4	Puas
	Total	0	0	19	17.7	88	82.2	66.9	Puas

Tabel 16. menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir berasal dari responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 72,7.

B. Pembahasan

1. Karakteristik

a. Mahasiswa Profesi

Mahasiswa profesi pada penelitian ini berjumlah 40 orang. Mahasiswa profesi tahun 2013 yang berpartisipasi menjadi operator di penelitian ini di dominasi oleh mahasiswa profesi perempuan yang berjumlah 32 dan 8 mahasiswa profesi laki-laki. Hal ini sejalan dengan penelitian Todd dan Scott (1981) yang menyatakan bahwa kedokteran gigi merupakan salah satu pekerjaan yang dikaitkan oleh gender, dengan berjalannya waktu perempuan mendominasi pekerjaan dokter gigi

dibandingkan laki-laki. Permasalahan pada penelitian ini adalah jumlah mahasiswa profesi laki-laki dan perempuan yang tidak seimbang, jumlah mahasiswa profesi laki-laki sejumlah 8 orang sedangkan jumlah mahasiswa profesi perempuan sejumlah 9 orang sehingga mempengaruhi hasil dari kepuasan pasien pada penelitian ini.

2. Karakteristik responden

a. Jenis Kelamin

Responden pada penelitian ini berjumlah 107 orang. Dari 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%.

Rata-rata skor kepuasan pasien laki-laki lebih tinggi dibandingkan pasien perempuan yaitu sebesar 72,0, yang termasuk dalam kategori puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Merryani, *et al.*, (2014) menyatakan bahwa responden laki-laki memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi adalah laki-laki yaitu (87,2%). Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut (Gunarsa, 2004).

b. Jenis Pekerjaan

Pada hasil pengisian kuesioner didapatkan responden dengan jenis pekerjaan sebagai mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan jenis pekerjaan lain seperti wiraswasta, swasta dan PNS. Responden dengan jenis pekerjaan mahasiswa sebesar 59 (55,1%) orang dari 107 total responden.

Rata-rata skor kepuasan pasien tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan adalah mahasiswa 72,7, yang termasuk dalam kategori puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayati dan 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.

c. Suku

Pada hasil pengisian kuesioner didapatkan responden dengan suku Jawa lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan Suku lain seperti Kalimantan, Sunda dan Batak. Responden dengan Suku Jawa sebesar 82 (76,6%) orang dari 107 total responden. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Hidayati dan Sriatma (2014) pada penelitian analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan

pelayanan rumah sakit Islam Sultan Agung, sebagian besar responden berasal dari Suku Jawa yaitu sebesar 86%.

Rata-rata skor kepuasan pasien tertinggi berdasarkan suku adalah suku Jawa yaitu dengan skor sebesar 69 yang termasuk dalam kategori puas, dibandingkan responden yang berasal dari suku lain. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayati dan Sriatma (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). Kendala-kendala ini tidak terjadi di RSGM UMY karena sebagian besar mahasiswa profesi yang berasal dari luar Jawa maupun Jawa dan pasien memahami bahasa Jawa sehari-hari, sehingga bahasa Indonesia sering dicampur dengan bahasa Jawa pada aksen kedaerahan, nada yang digunakan atau kata-kata yang dipakai sebagai ungkapan tidak menjadi suatu kendala. Bahasa Jawa yang dipahami merupakan salah satu fenomena menuntut pada migran yang berpindah dari daerah asal ke daerah lain, sehingga pilihan bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia, dan bahasa ibu daerah tujuan contohnya bahasa Jawa (Chaer & Leonie, 2010).

d. Pendidikan Terakhir

Pada hasil pengisian kuesioner didapatkan responden dengan pendidikan terakhir lulusan SMA lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan pendidikan terakhir lain seperti SMK, D3, dan S1. Responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 59 (55,1%) orang dari 107 total responden. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Syafrisar (2017) pada kenyamanan dan kepuasan pasien dalam interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petala Bumi, sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMA yaitu sejumlah 68,3%.

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. Yurumezoglu dan Kocaman (2012) mengungkapkan bahwa pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi.

3. Dimensi Kepuasan pasien

a. Membangun Hubungan

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi membangun hubungan diketahui sebagian besar responden setuju bahwa mahasiswa profesi membangun hubungan dengan pasien. Hubungan yang baik antara dokter dengan pasien dapat memudahkan dokter dalam memberi pengarahan dan perawatan (Samuel, 2006). Kepuasan pasien pada dimensi membangun hubungan memiliki skor rata-rata kepuasan tertinggi yaitu 92%, yang termasuk klasifikasi sangat puas. Hubungan dokter-pasien adalah jenis hubungan sosial yang spesial, ikatan yang direncanakan dan dilakukan dengan tujuan akhir membantu pasien untuk mencapai tujuan pengobatan (Loh & Sivalingam, 2008). Dengan komunikasi yang terbuka, jujur dan menerima pasien apa adanya, perawat akan dapat meningkatkan kemampuan pasien dalam membina hubungan saling percaya (Hibdon, 2000). Kepuasan pasien tertinggi pada dimensi membangun hubungan didapat dari pasien mahasiswa profesi perempuan. Hal ini sejalan dengan buku Robin Lakoff yang menyatakan *woman talk* mempunyai karakter yang lebih sopan dan budaya meminta maaf yang membuat nyaman lawan bicaranya (Lakoff, 2004).

b. Membuka diskusi

Berdasarkan tabel 6, kepuasan pasien berdasarkan dimensi membuka diskusi diketahui sebagian besar responden sangat setuju pada pernyataan dokter gigi membiarkan saya menceritakan keluhan hingga tuntas. Pada dimensi ini pasien puas pada komunikasi

terapeutik membuka diskusi yang dilakukan mahasiswa profesi perempuan, hal ini menunjukkan bahwa dokter gigi telah memberikan perhatiannya kepada pasien sehingga pasien merasa dihargai saat menceritakan keluhannya. Pasien akan merasa nyaman dan senang apabila diberikan kesempatan untuk mengungkapkan perasaannya dan diberikan perhatian oleh dokter yang memeriksa (Dewi, 2009). Nursalam (2008) Mengungkapkan bahwa komunikasi adalah suatu pertukaran pikiran, perasaan dan pendapat dalam memberikan nasehat dimana terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerjasama. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan Indrawati (2003) bahwa mengungkapkan perasaan, mengkaji masalah dan evaluasi tindakan yang dilakukan dapat memberi manfaat pada komunikasi terapeutik.

c. Mengumpulkan Informasi

Pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi mengumpulkan informasi diketahui sebagian besar responden setuju dengan pernyataan dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tertinggi pada komunikasi yang dilaksanakan mahasiswa profesi perempuan dalam mengumpulkan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa profesi laki-laki kurang baik dalam mengumpulkan informasi menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Sejalan dengan buku Kramarae yang menyatakan laki-laki memiliki dominasi politik yang menyebabkan persepsinya lebih

dominan sehingga menghambat ekspresi bebas bagi pemikiran alternative lain lawan bicara sehingga lawan bicara kurang bisa terbuka dalam komunikasi yang terjadi (Kramarae & Paula, 1985). Komunikasi terapeutik dan kemampuan interpersonal meliputi kemampuan untuk mengumpulkan informasi yang di dapatkan dengan tujuan untuk menemukan diagnosis yang akurat, rencana perawatan yang tepat, memberi instruksi terapeutik, dan membangun hubungan yang baik dengan pasien (Fong Ha & Longnecker, 2010).

d. Memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit

Pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit diketahui sebagian besar responden setuju bahwa mahasiswa profesi perempuan memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Ellis (2000) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat tinggi apabila dokter mengerti dan menanggapi apa yang dirasakan pasien. Pasien sangat membutuhkan dukungan agar sembuh dan tidak terkucilkan karena penyakitnya (Fisher, *et.al.*, 2013). Percakapan perempuan ditandai oleh sedikit bicara, banyak mendengarkan dengan empati (Lakoff, 2004). Tingkat *empathy* yang maksimal dapat menghasilkan keterbukaan pasien, bahkan dapat membantu dokter untuk mencapai pengobatan yang tepat (Ellis, 2000).

e. Memberi Informasi

Pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi memberi informasi diketahui sebagian besar responden setuju bahwa mahasiswa profesi perempuan memberi informasi dengan pasien. Robert (2000) mengungkapkan bahwa memberikan informasi yang spesifik kepada pasien adalah bagian dari mengedukasi pasien. Penelitian yang dilakukan Ali, *et al.*, (2006) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif ditandai dengan adanya proses yang interaktif antara dokter dan pasien secara efektif baik secara verbal maupun non verbal. Apabila dokter menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan membuat pasien paham, maka akan menciptakan hubungan komunikasi yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurts dan Draper (2004) dalam penelitiannya mengungkapkan dokter harus terstruktur dalam memberikan informasi dan memperhatikan apa yang diinginkan pasien agar dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal.

f. Mencapai kesepakatan masalah dan rencana

Pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana diketahui sebagian besar responden setuju bahwa mahasiswa profesi khususnya perempuan mencapai kesepakatan masalah dan rencana dengan pasien. . Rencana perawatan yang diambil oleh mahasiswa profesi lebih dahulu dikonsultasikan dan disetujui oleh dokter gigi pengajar yang bertugas di RSGM UMY

sehingga perawatan akan sesuai dengan masalah yang ada. Uripni dan Christina (2003) dalam penelitiannya menyatakan bahwa fase orientasi adalah fase yang bertujuan untuk memvalidasi keakuratan data, rencana perawatan yang telah dibuat dengan keadaan klien saat ini, dan mengevaluasi hasil tindakan yang lalu. Umumnya dikaitkan dengan hal yang telah dilakukan bersama klien. Naik, *et al.*, (2008) mengungkapkan komunikasi terapeutik yang kolaboratif, proaktif dan menghargai pendapat pasien dalam pengambilan keputusan medis akan memberi efek baik pada *outcome* pengobatan.

g. Memberikan Penutupan

Pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi memberikan penutupan diketahui sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa mahasiswa profesi laki-laki merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Kurniawati, *et al.*, (2015) dalam penelitiannya yang mengungkapkan bahwa memberikan edukasi atau pendidikan kesehatan kepada pasien yaitu merencanakan, meng-implementasikan dan mengevaluasi program edukasi yang dirancang untuk kebutuhan khusus pasien berpengaruh pada kepatuhan pasien. Mahasiswa profesi laki-laki merangkum kesepakatan rencana dengan pasien yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurts dan Draper (2004), pada komunikasi terapeutik, dokter perlu menyimpulkan kembali informasi yang didapat dari pasien. Pada penelitian Brammer dan Mcdonald

(1996) menyatakan bahwa meminta klien menyimpulkan tentang apa yang telah didiskusikan atau respon objektif setelah tindakan dilakukan sangat berguna pada tahap akhir pertemuan.

4. Gambaran rata-rata Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi PSPDG UMY

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi PSPDG UMY di RSGM UMY memiliki rata-rata kepuasan yang hampir sama pada semua dimensi komunikasi, yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang sudah dilakukan mahasiswa profesi telah dilakukan dengan baik. Kepuasan pasien pada pernyataan yang disampaikan mahasiswa profesi perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh mahasiswa profesi laki-laki jika dilihat dari skor rata-rata kepuasan, hal ini sesuai dengan penelitian Memarpour (2015) yang menunjukkan bahwa mahasiswa profesi perempuan lebih unggul dalam penerapan komunikasi terapeutik.