

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil Penelitian**

**1. Karakteristik Responden**

Pada penelitian ini melibatkan 131 subjek yang berasal dari pasien dan sub subjek yang berasal dari mahasiswa profesi tahun pertama dan tahun kedua. Penelitian ini dilakukan di RSGM UMY pada tanggal 1 April – 20 April 2018.

**Tabel 1. Karakteristik (sub subjek) mahasiswa berdasarkan jenis kelamin**

| Jenis Kelamin | N   |
|---------------|-----|
| Laki laki     | 42  |
| Perempuan     | 89  |
| Total         | 131 |

Tabel 1 memperlihatkan bahwa dari 131 sampel, mayoritas sub subjek berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 2. Karakteristik pasien (subjek) berdasarkan jenis kelamin**

| Jenis Kelamin | N   | %     |
|---------------|-----|-------|
| Laki laki     | 52  | 39,7% |
| Perempuan     | 79  | 60,3% |
| Total         | 131 | 100%  |

Tabel 2 memperlihatkan bahwa dari 131 sampel, mayoritas subjek berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 3. Karakteristik (subjek) berdasarkan usia**

| Usia        | N   | %     |
|-------------|-----|-------|
| 17-25 tahun | 96  | 73,3% |
| 26-35 tahun | 31  | 23,7% |
| 36-45 tahun | 4   | 3%    |
| Total       | 131 | 100%  |

Tabel 3 memperlihatkan bahwa dari 131 sampel, subjek paling banyak berusia 17-25 tahun dengan presentase sebesar 73,3%.

**Tabel 4. Karakteristik (subjek) pasien berdasarkan pendidikan terakhir**

| Pendidikan Terakhir | N   | %     |
|---------------------|-----|-------|
| SMA/Sederajat       | 88  | 67,1% |
| Strata 1            | 43  | 32,9% |
| Total               | 131 | 100%  |

Tabel 3 memperlihatkan bahwa dari 131 subjek, jumlah subjek dengan pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA/ sederajat 88 (67,1%). Kemudian strata 1 sebesar 43 (32,9%)

### B. Aspek Komunikasi

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Gigi, pada tabel ini pasien mahasiswa profesi tahun pertama yang berjumlah 131 terdiri dari 62 pasien mahasiswa profesi tahun pertama dan 69 pasien mahasiswa profesi tahun kedua. Kuisisioner dalam penelitian ini terdapat 7 aspek dengan total 23 pertanyaan dengan nilai 1-5.

1. Aspek membangun hubungan

**Tabel 5. Distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi tahun pertama dan kedua pada pertanyaan dimensi komponen membangun hubungan.**

| Tahun | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi nilai |    |   |   |   |
|-------|---------------|------------------|-----------------|----|---|---|---|
|       |               |                  | 5               | 4  | 3 | 2 | 1 |
|       | Laki-laki     | 1                | 15              | 5  | 1 | - | - |
|       |               | 2                | 15              | 5  | 1 | - | - |
|       |               | 3                | 9               | 11 | 1 | - | - |
|       |               | 4                | 15              | 5  | 1 | - | - |

|           |           |       |       |       |      |   |   |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|------|---|---|
| 1         | Rata-rata |       | 64,3% | 30,9% | 4,7% |   |   |
|           | Perempuan | 1     | 25    | 14    | 2    | - | - |
|           |           | 2     | 21    | 19    | 1    | - | - |
|           |           | 3     | 21    | 19    | 1    | - | - |
|           |           | 4     | 21    | 18    | 2    | - | - |
| Rata-rata |           | 53,6% | 42,9% | 3,5%  | -    | - |   |
| 2         | Laki-laki | 1     | 18    | 12    | 1    | - | - |
|           |           | 2     | 19    | 11    | 1    | - | - |
|           |           | 3     | 15    | 15    | 1    | - | - |
|           |           | 4     | 20    | 11    | -    | - | - |
|           | Rata-rata |       | 58,1% | 39,5% | 2,4% |   |   |
|           | Perempuan | 1     | 15    | 23    | -    | - | - |
|           |           | 2     | 18    | 19    | 1    | - | - |
|           |           | 3     | 14    | 22    | 2    | - | - |
|           |           | 4     | 16    | 22    | -    | - | - |
|           | Rata-rata |       | 41,4% | 56,5% | 2,1% | - | - |

Berdasarkan tabel 5. Menunjukkan sebagian besar pasien dari mahasiswa profesi setuju bahwa mahasiswa profesi dapat membangun hubungan yang baik dengan pasien.

## 2. Aspek membuka diskusi

**Tabel 6. Distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi pada pertanyaan dimensi membuka diskusi**

| Tahun     | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi nilai |       |      |      |   |
|-----------|---------------|------------------|-----------------|-------|------|------|---|
|           |               |                  | 5               | 4     | 3    | 2    | 1 |
| 1         | Laki          | 1                | 13              | 7     | 1    | -    | - |
|           |               | 2                | 12              | 8     | 1    | -    | - |
|           | Rata-rata     |                  | 59,5%           | 35,7% | 4,8% |      |   |
|           | Perempuan     | 1                | 19              | 21    | 1    | -    | - |
|           |               | 2                | 14              | 21    | 6    | -    | - |
| Rata-rata |               | 40,2%            | 51,2%           | 8,6%  | -    | -    |   |
| 2         | Laki          | 1                | 23              | 7     | -    | 1    | - |
|           |               | 2                | 11              | 20    | -    | -    | - |
|           | Rata-rata     |                  | 54,9%           | 43,5% | -    | 1,6% |   |
|           | Perempuan     | 1                | 16              | 20    | 2    | -    | - |
|           |               | 2                | 18              | 18    | 2    | -    | - |
| Rata-rata |               | 44,7%            | 50%             | 5,3%  |      |      |   |

Berdasarkan Tabel 6. Sebagian besar pasien mahasiswa profesi setuju bahwa dokter gigi membuka diskusi saat akan berkomunikasi dengan pasien.

### 3. Aspek membangun informasi

**Tabel 7. Distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi pada pertanyaan Dimensi Membangun Informasi**

| Tahun     | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi nilai |       |       |      |      |      |
|-----------|---------------|------------------|-----------------|-------|-------|------|------|------|
|           |               |                  | 5               | 4     | 3     | 2    | 1    |      |
| 1         | Laki-laki     | 1                | 13              | 6     | 2     | -    | -    |      |
|           |               | 2                | 12              | 8     | 1     | -    | -    |      |
|           |               | 3                | 13              | 6     | 2     | -    | -    |      |
|           |               | 4                | 9               | 11    | 1     | -    | -    |      |
|           |               | 5                | 10              | 11    | -     | -    | -    |      |
|           | Rata-rata     |                  |                 | 54,3% | 40%   | 5,7% | -    | -    |
|           | Perempuan     | 1                | 20              | 18    | 3     | -    | -    |      |
|           |               | 2                | 18              | 19    | 4     | -    | -    |      |
|           |               | 3                | 19              | 20    | 2     | -    | -    |      |
|           |               | 4                | 15              | 21    | 4     | -    | 1    |      |
|           |               | 5                | 15              | 16    | 7     | 3    | -    |      |
| Rata-rata |               |                  | 42,5%           | 45,8% | 9,7%  | 1,5% | 0,5% |      |
| 2         | Laki-laki     | 1                | 18              | 12    | 1     | -    | -    |      |
|           |               | 2                | 16              | 14    | -     | -    | 1    |      |
|           |               | 3                | 18              | 11    | -     | -    | -    |      |
|           |               | 4                | 15              | 16    | -     | -    | -    |      |
|           |               | 5                | 11              | 17    | 2     | 1    | -    |      |
|           | Rata-rata     |                  |                 | 50,3% | 46,1% | 1,9% | 0,7% | 0,7% |
|           | Perempuan     | 1                | 15              | 19    | 4     | -    | -    |      |
|           |               | 2                | 20              | 16    | 2     | -    | -    |      |
|           |               | 3                | 13              | 21    | 3     | 1    | -    |      |
|           |               | 4                | 13              | 21    | 4     | -    | -    |      |
|           |               | 5                | 13              | 22    | 3     | 3    | -    |      |
| Rata-rata |               |                  | 39%             | 52,1% | 8,4%  | 2%   | -    |      |

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan sebagian besar pasien mahasiswa profesi setuju bahwa mahasiswa profesi membangun informasi kepada pasien dengan jelas serta.

4. Aspek memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit

**Tabel 8. Distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi pada pertanyaan dimensi memahami sudut pandang pasien terhadap penyakit.**

| Tahun     | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi Nilai |       |       |   |   |
|-----------|---------------|------------------|-----------------|-------|-------|---|---|
|           |               |                  | 5               | 2     | 3     | 4 | 5 |
| 1         | Laki-laki     | 1                | 6               | 11    | 4     | - | - |
|           |               | 2                | 9               | 10    | 2     | - | - |
|           | Rata-rata     |                  | 35,7%           | 50%   | 14,3% | - | - |
|           | Perempuan     | 1                | 14              | 20    | 6     | 1 | - |
|           |               | 2                | 13              | 18    | 10    | - | - |
| Rata-rata |               | 33%              | 46,3%           | 19,5% | 1,2%  |   |   |
| 2         | Laki-laki     | 1                | 9               | 20    | 2     | - | - |
|           |               | 2                | 11              | 19    | 1     | - | - |
|           | Rata-rata     |                  | 32,2%           | 62,9% | 4,9%  | - | - |
|           | Perempuan     | 1                | 13              | 21    | 3     | 1 | - |
|           |               | 2                | 10              | 19    | 8     | 1 | - |
| Rata-rata |               | 30,2%            | 52,6%           | 14,5% | 2,6%  |   |   |

Berdasarkan tabel 8. menunjukkan sebagian besar pasien mahasiswa profesi setuju bahwa dokter gigi dapat memahami sudut pasien terhadap penyakit yang dirasa oleh pasien.

## 5. Aspek memberi informasi

**Tabel 9. Distribusi frekuensi jawaban Pasien mahasiswa profesi pada pertanyaan dimensi memberi informasi.**

| Tahun     | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi Nilai |       |      |      |   |
|-----------|---------------|------------------|-----------------|-------|------|------|---|
|           |               |                  | 5               | 4     | 3    | 2    | 1 |
| 1         | Laki-laki     | 1                | 8               | 11    | 2    | -    | - |
|           |               | 2                | 8               | 12    | 1    | -    | - |
|           |               | 3                | 8               | 13    | -    | -    | - |
|           | Rata-rata     |                  | 38,1%           | 57,1% | 4,8% |      |   |
|           | Perempuan     | 1                | 13              | 24    | 3    | -    | 1 |
|           |               | 2                | 21              | 18    | 2    | -    | - |
|           |               | 3                | 17              | 22    | 2    | -    | - |
| Rata-rata |               | 41,5%            | 52%             | 5,6%  |      | 0,9% |   |
| 2         | Laki-laki     | 1                | 8               | 19    | 4    | -    | - |
|           |               | 2                | 15              | 15    | 1    | -    | - |
|           |               | 3                | 14              | 17    | -    | -    | - |
|           | Rata-rata     |                  | 39,7%           | 54,9% | 5,4% |      |   |
|           | Perempuan     | 1                | 11              | 21    | 6    | -    | - |
|           |               | 2                | 17              | 18    | 2    | 1    | - |
|           |               | 3                | 13              | 21    | 3    | 1    | - |
| Rata-rata |               | 36%              | 52,6%           | 9,6%  | 1,8% | -    |   |

Berdasarkan tabel 9. menunjukkan sebagian besar pasien mahasiswa profesi setuju bahwa mahasiswa profesi memberi informasi yang mudah dipahami oleh pasien.

## 6. Aspek mencapai kesepakatan masalah dan rencana

**Tabel 10. Distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi pada pertanyaan dimensi mencapai kesepakatan masalah dan rencana.**

| Tahun     | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi Nilai |       |      |   |   |
|-----------|---------------|------------------|-----------------|-------|------|---|---|
|           |               |                  | 5               | 4     | 3    | 2 | 1 |
| 1         | Laki-laki     | 1                | 8               | 12    | 1    | - | - |
|           |               | 2                | 8               | 13    | -    | - | - |
|           |               | 3                | 7               | 10    | 4    | - | - |
|           | Rata-rata     |                  | 36,5%           | 55,5% | 8%   |   |   |
|           | Perempuan     | 1                | 14              | 23    | 4    | - | - |
|           |               | 2                | 15              | 23    | 3    | - | - |
|           |               | 3                | 15              | 21    | 4    | 1 | - |
| Rata-rata |               | 36,7%            | 54,5%           | 9%    | 0,8% |   |   |
| 2         | Laki-laki     | 1                | 15              | 14    | 2    | - | - |
|           |               | 2                | 13              | 17    | 1    | - | - |
|           |               | 3                | 14              | 13    | 4    | - | - |
|           | Rata-rata     |                  | 45,2%           | 47,3% | 7,5% |   |   |
|           | Perempuan     | 1                | 17              | 19    | 2    | - | - |
|           |               | 2                | 14              | 18    | 6    | - | - |
|           |               | 3                | 12              | 19    | 6    | 1 | - |
| Rata-rata |               | 37,7%            | 49,1%           | 12,3% | 0,9% |   |   |

Berdasarkan Tabel 10. Menunjukkan sebagian besar pasien mahasiswa profesi setuju bahwa mahasiswa profesi memberikan kesempatan kepada pasien bertanya sebelum mencapai kesepakatan masalah dan rencana perawatan.

## 7. Aspek memberikan penutup

**Tabel 11. Distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi pada pertanyaan dimensi memberikan penutup**

| Tahun | Jenis kelamin | Butir pertanyaan | Frekuensi Nilai |       |       |       |      |      |
|-------|---------------|------------------|-----------------|-------|-------|-------|------|------|
|       |               |                  | 5               | 4     | 3     | 2     | 1    |      |
| 1     | Laki-laki     | 1                | 10              | 7     | 4     | -     | -    |      |
|       |               | 2                | 10              | 10    | 1     | -     | -    |      |
|       |               | 3                | 8               | 12    | 1     | -     | -    |      |
|       |               | 4                | 9               | 12    | -     | -     | -    |      |
|       | Rata-rata     |                  |                 | 44%   | 48,1% | 7,9%  |      |      |
|       | Perempuan     | 1                | 10              | 26    | 4     | -     | 1    |      |
|       |               | 2                | 18              | 18    | 5     | -     | -    |      |
|       |               | 3                | 14              | 24    | 3     | -     | -    |      |
|       |               | 4                | 16              | 20    | 5     | -     | -    |      |
|       | Rata-rata     |                  |                 | 35,4% | 53,7% | 10,4% | -    | 0,5% |
| 2     | Laki-laki     | 1                | 14              | 16    | 1     | -     | -    |      |
|       |               | 2                | 15              | 15    | 1     | -     | -    |      |
|       |               | 3                | 14              | 16    | 1     | -     | -    |      |
|       |               | 4                | 18              | 8     | 3     | 1     | 1    |      |
|       | Rata-rata     |                  |                 | 49,3% | 44,3% | 4,8%  | 0,8% | 0,8% |
|       | Perempuan     | 1                | 13              | 22    | 3     | -     | -    |      |
|       |               | 2                | 8               | 23    | 7     | -     | -    |      |
|       |               | 3                | 15              | 14    | 9     | -     | -    |      |
|       |               | 4                | 16              | 19    | 2     | -     | 1    |      |
|       | Rata-rata     |                  |                 | 34,2% | 51,3% | 13,8% | -    | 0,7% |

Berdasarkan tabel 11. Menunjukkan sebagian besar pasien mahasiswa profesi setuju bahwa mahasiswa profesi memberikan penutup diakhir perawatan.

**Tabel 12. Semua aspek distribusi frekuensi jawaban pasien mahasiswa profesi tahun pertama dan kedua dengan rerat**

| Tahun     | Jenis kelamin | Aspek | Total Frekuensi |       |       |      |      |  |
|-----------|---------------|-------|-----------------|-------|-------|------|------|--|
|           |               |       | 5               | 4     | 3     | 2    | 1    |  |
| 1         | Laki-laki     | 1.    | 64,3%           | 30,9% | 4,7%  | -    | -    |  |
|           |               | 2.    | 59,5%           | 35,7% | 4,8%  | -    | -    |  |
|           |               | 3.    | 54,3%           | 40%   | 5,7%  | -    | -    |  |
|           |               | 4.    | 35,7%           | 50%   | 14,3% | -    | -    |  |
|           |               | 5.    | 38,1%           | 57,1% | 4,8%  | -    | -    |  |
|           |               | 6.    | 36,5%           | 55,5% | 8%    | -    | -    |  |
|           |               | 7.    | 44%             | 48,1% | 7,9%  | -    | -    |  |
|           | Rata-rata     |       |                 | 47,4% | 45,4% | 7,2% |      |  |
|           | Perempuan     | 1.    | 53,6%           | 42,9% | 3,5%  | -    | -    |  |
|           |               | 2.    | 40,2%           | 51,2% | 8,6%  | -    | -    |  |
|           |               | 3.    | 42,5%           | 45,8% | 9,7%  | 1,5% | 0,5% |  |
|           |               | 4.    | 33%             | 46,3% | 19,5% | 1,2% | -    |  |
|           |               | 5.    | 41,5%           | 52%   | 5,6%  |      | 0,9% |  |
|           |               | 6.    | 36,7%           | 54,5% | 9%    | 0,8% | -    |  |
| 7.        |               | 35,4% | 53,7%           | 10,4% | -     | 0,5% |      |  |
| Rata-rata |               |       | 40,4%           | 49,4% | 9,5%  | 0,5% | 0,2% |  |
| Laki-laki | 1.            | 41,4% | 56,5%           | 2,1%  | -     | -    |      |  |
|           | 2.            | 54,9% | 43,5%           | -     | 1,6%  | -    |      |  |
|           | 3.            | 50,3% | 46,1%           | 1,9%  | 0,7%  | 0,7% |      |  |
|           | 4.            | 32,2% | 62,9%           | 4,9%  | -     | -    |      |  |
|           | 5.            | 39,7% | 54,9%           | 5,4%  | -     | -    |      |  |
|           | 6.            | 45,2% | 47,3%           | 7,5%  | -     | -    |      |  |
|           | 7.            | 49,3% | 44,3%           | 4,8%  | 0,8%  | 0,8% |      |  |

|           |           |       |       |       |       |       |      |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 2         | Rata-rata |       | 44,7% | 50,8% | 3,6%  | 0,6%  | 0,3% |
|           | Perempuan | 1.    | 41,4% | 56,5% | 2,1%  | -     | -    |
|           |           | 2.    | 44,7% | 50%   | 5,3%  | -     | -    |
|           |           | 3.    | 39%   | 52,1% | 8,4%  | 2%    | -    |
|           |           | 4.    | 30,2% | 52,6% | 14,5% | 2,6%  | -    |
|           |           | 5.    | 36%   | 52,6% | 9,6%  | 1,8%  | -    |
|           |           | 6.    | 37,7% | 49,1% | 12,3% | 0,9%  | -    |
|           |           | 7.    | 34,2% | 51,3% | 13,8% | -     | 0,7% |
| Rata-rata |           | 37,5% | 52%   | 9,3%  | 1,1%  | 0,01% |      |

Berdasarkan tabel 12 rata-rata pasien mahasiswa profesi puas terhadap komunikasi yang dilakukan oleh mahasiswa profesi

Pada uji statistik menggunakan korelasi pearson, dimana untuk data yang dimasukkan adalah variabel dependent dan variabel independent, untuk variabel dependent dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi yang diukur dengan nilai kepuasan dan untuk variabel independent adalah masa studi mahasiswa profesi.

**Tabel 13. Hasil uji *Pearson* Hubungan Masa Studi dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi di RSGM UMY**

|                                 |                    | Masa studi | Kemampuan komunikasi |
|---------------------------------|--------------------|------------|----------------------|
| Masa Studi                      | PearsonCorrelation | 1          | ,017                 |
| Mahasiswa Profesi               | Sig. (2- tailed)   |            | ,851                 |
|                                 | N                  | 131        | 131                  |
| Kemampuan Komunikasi Terapeutik | PearsonCorrelation | ,017       | 1                    |
|                                 | Sig. (2- tailed)   | ,851       |                      |
|                                 | N                  | 131        | 131                  |

Tabel 12 memperlihatkan bahwa berdasarkan uji *Pearson* dapat diketahui nilai  $p$  0,017 ( $>0,05$ ) maka dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan yang bermakna antara masa studi dengan kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY.

## **Pembahasan**

### **1. Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan 131 mahasiswa profesi angkatan 2012 dan 2013 sebagai sub subjek. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa mahasiswa profesi berjenis kelamin perempuan lebih banyak, dengan jumlah 89 mahasiswa profesi dan jumlah mahasiswa profesi laki-laki 42. Hal ini dikarenakan jumlah mahasiswa profesi perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah mahasiswa laki-laki.

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah subjek perempuan yang berkunjung ke RSGM UMY lebih banyak sebesar 79 orang (60,3%) dibandingkan subjek berjenis kelamin laki-laki 52 orang (39,7%). Perempuan lebih peduli terhadap fisiknya maka dari itu sejalan dengan penelitian Larsen dkk., 2009 yang menyatakan laki-laki dan perempuan sejatinya sama-sama memperhatikan norma keindahan, wanita dilaporkan lebih memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan keindahan fisiknya dari pada pria.

Berdasarkan usia menunjukkan bahwa usia 17-25 tahun merupakan kelompok usia yang paling banyak datang ke RSGM UMY. Usia 17-25 tahun merupakan usia remaja akhir (Depkes RI, 2009). Usia produktif cenderung lebih peduli terhadap penampilan (Jalimun dkk., 2014).

Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa terdapat 88 responden dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat dan 43 subjek dengan tingkat pendidikan Strata 1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat

pendidikan SMA/ sederajat memiliki jumlah yang lebih tinggi sedangkan tingkat pendidikan Strata 1 memiliki jumlah yang lebih sedikit. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2005). Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung dapat mempersepsikan pelayanan kesehatan dengan lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang memiliki pendidikan lebih tinggi (Tjiptono, 2007).

## 2. Hubungan Masa Studi dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Profesi di RSGM UMY

### a. Membangun Hubungan

Hasil penelitian ini menunjukkan 67,3% subjek laki-laki tahun pertama memiliki nilai tertinggi dibandingkan subjek perempuan tahun pertama, subjek laki-laki tahun kedua dan subjek perempuan tahun kedua dengan nilai yang sangat puas yang artinya antara sub subjek dan subjek merasa dihormati sebagai seorang yang membutuhkan pertolongan terhadap keluhannya dan mahasiswa profesi bersedia menerima keluhan dengan baik sehingga terjadi keakbraban antara sub subjek dan subjek ditunjukkan dalam pertanyaan nomor 2. Membangun Hubungan Keterampilan interpersonal merupakan keterampilan dasar yang sangat berpengaruh dalam membangun hubungan yang efektif, hal tersebut merupakan permulaan untuk mengajak pasien berpartisipasi dalam komunikasi.

#### b. Membuka Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian dalam kontens membuka diskusi menunjukkan rata-rata pasien mahasiswa profesi tahun pertama dan kedua baik perempuan maupun laki-laki setuju bahwa sub subjek memberikan kesempatan kepada responden menceritakan keluhan hingga tuntas ditunjukkan dengan hasil rerata pasien yang mengatakan diatas setuju 50%. Hal ini menunjukkan bahwa sub subjek memberikan perhatiannya kepada pasien serta menghargai pasien untuk bercerita ditunjukkan pada pertanyaan 5 dan 6. Sejalan dengan penelitian Dewi (2009) pasien akan merasa nyaman dan senang apabila diberikan kesempatan untuk mengungkapkan perasaannya dan diperikan perhatian oleh dokter.

#### c. Membangun Informasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar subjek setuju bahwa sub subjek aktif mendengarkan keluhan pasien yang dibuktikan dengan rerata hasil pasien yang menyatakan sebagian besar setuju. Pada subjek laki-laki memiliki nilai rerata yang paling tinggi sebesar 54,3% dengan nilai sangat setuju. Pada penelitian ini sub subjek mampu menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup untuk menggali informasi dibuktikan dengan prtanyaan nomor 7 dan 8. Menurut Setiadi, 2012, bahwa dalam melakukan perawatan harus secara aktif menanyakan keluhan yang dialami, mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan pasien yang dirasakan oleh pasien. Sejalan dengan Purwanto 1994 bahwa teknik komunikasi

baik adalah dengan menjadi pendengar yang aktif, sehingga pasien dapat dengan nyaman menceritakan segala keluhan yang dirasa dengan jelas dan rinci selain itu keakraban antara dokter dengan pasien dapat terjalin dengan baik.

#### d. Memahami Sudut Pandang Pasien Terhadap Penyakit

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar subjek setuju bahwa sub subjek mampu memahami sudut pandang pasien. Pada penelitian ini subjek laki-laki tahun pertama lebih puas dengan presentase sebesar 50% dibandingkan subjek perempuan tahun pertama, dilihat dari masa studi subjek tahun kedua mendapatkan hasil tinggi dengan presentase untuk laki-laki sebesar 62,9% dan perempuan sebesar 52,6%. Menurut Chambers (2001), pasien berharap dokter bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi dan keluarga pasien agar bisa keluar dari kesulitan yang dihadapi oleh karenanya dokter harus bisa memahami hal yang dirasakan oleh pasien.

#### e. Memberi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan sebagian besar subjek setuju bahwa sub subjek dapat menyampaikan informasi dengan baik dibuktikan dengan hasil rerata semua kelompok subjek diatas 50%. Salah satu faktor informasi dapat diterima dengan baik yaitu apabila bahasa yang digunakan mudah dimengerti oleh subjek dibuktikan dengan pertanyaan nomor 15 pada kuisioner . Berdasarkan penelitian Caresya (2016), menggunakan bahasa yang mudah dipahami dapat membuat pasien

memahami apa yang dimaksud oleh dokter. Apabila terjalin komunikasi yang baik maka akan tercipta kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Liliweri 2007 yang menyatakan bahwa dalam suatu komunikasi dipengaruhi oleh bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi. Sejalan dengan ini menurut Perry (2009), perlunya komunikasi yang baik dalam bentuk lisan maupun tertulis terhadap tindakan yang akan dilakukan dan selalu menggunakan bahasa yang jelas dan tepat saat berkomunikasi selama tindakan perawatan.

f. Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa subjek tahun pertama lebih puas dengan sub subjek dibuktikan dengan persentase rerata 55,5% untuk subjek laki-laki tahun pertama dan 54,4% untuk subjek perempuan tahun pertama. Artinya bahwa mahasiswa profesi menginginkan responden ikut terlibat dalam penentuan perawatan karena dengan pasien yang aktif bertanya maka komunikasi yang terjalin adalah dua arah dibuktikan dengan pertanyaan nomor 16. Komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang kondisi pasien yang sedang dirawat, mengenai keluhan yang dirasakan serta tanda dan gejala yang dirasakan oleh pasien (Nasir dkk, 2009). Untuk memperoleh hal tersebut diperlukannya keaktifan dari pasien baik dalam bertanya maupun menyampaikan keluhannya.

#### g. Memberikan Penutup

Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa mahasiswa profesi sebagian besar memberikan penutup diakhir perawatan yang dilakukan. Salah satu hasil yang dibahas dalam penutupan merupakan perawatan lanjutan. Hasil penelitian menunjukkan 48,1% subjek tahun pertama laki-laki setuju, 53,7% subjek tahun pertama perempuan, 49,3% subjek tahun kedua laki-laki sangat setuju dan 51,3% subjek tahun kedua perempuan bahwa sub subjek membahas rencana perawatan selanjutnya. Artinya bahwa mahasiswa profesi melibatkan pasien dalam penentuan perawatan dibuktikan dengan pertanyaan nomor 22. Menciptakan suasana dimana pasien merasa terlibat penuh dalam pembicaraan merupakan salah satu teknik dalam melakukan komunikasi (Purwanto, 1994)

### 3. Hasil Distribusi Frekuensi Rerata Semua Aspek

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa subjek memiliki nilai rata-rata kepuasan yang hampir sama yaitu pasien merasa puas terhadap komunikasi terapeutik mahasiswa profesi di RSGM UMY, artinya sub subjek melakukan komunikasi dengan baik saat melakukan komunikasi. Penelitian ini menyatakan bahwa subjek berjenis kelamin laki-laki lebih puas dengan mahasiswa profesi jika dilihat dari hasil rerata, sejalan dengan penelitian (Gunarsa) 2004, Cara mengelola hubungan pada laki-laki cenderung lebih tidak peduli dengan hal yang dikemukakan. Oleh karena itu, dalam membina suatu hubungan laki-laki cenderung lebih tidak peduli dengan hal yang dikemukakan.

#### 4. Berdasarkan Korelasi *Pearson*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara masa studi mahasiswa profesi dengan kemampuan komunikasi terapeutik dengan nilai korelasi sebesar 0,017 dengan signifikansi  $p < 0,05$ . Masa kerja tidak ada hubungan dengan kinerja dikarenakan semakin lama bekerja semakin bertambah pula usia seseorang sehingga dapat menyebabkan menyusutnya keahlian, kecepatan kecerdasan, dan koordinasi seseorang dari waktu ke waktu (Fitriantoro, 2009)