



Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang

Puyan Lukman Hadi¹, Tri Prabowo², Brune Indah Yulitasari³

^{1,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alma Ata Yogyakarta

Jalan Ringroad Barat Daya No 1 Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

²Program Studi Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta
Jalan Tata Bumi No. 3, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Abstrak

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik. Selain itu dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit atau pelayanan kesehatan lain dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik (induktif) dengan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian di Puskesmas Dukun Magelang. Subyek penelitian adalah pasien yang ditangani oleh perawat di Puskesmas Dukun Magelang. Sampel penelitian diambil dengan teknik accidental sampling berjumlah 231 responden. Data diambil dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan korelasi Kendal Tau. Hasil penelitian sebanyak 119 orang (51,5%) responden mendapatkan komunikasi terapeutik cukup baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas 114 orang (62,3%). Hasil analisis Kendal Tau untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai korelasi 0,551 artinya memiliki arah korelasi positif yang berarti semakin baik komunikasi terapeutik maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Nilai korelasi 0,551 artinya mempunyai tingkat hubungan yang sedang. Nilai $p = 0,000$ dengan taraf kesalahan 5% artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang dengan keeratan hubungan sedang.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik, tingkat kepuasan, pasien

Info Artikel:

Artikel dikirim pada 23 Februari 2013

Artikel diterima pada 27 Februari 2013

PENDAHULUAN

Dalam segala proses kehidupan komunikasi merupakan hal yang pokok. Hubungan antar manusia bisa terjadi tidak lain karena adanya sistem komunikasi. Berbagai masalah berkaitan dengan sistem kehidupan manusia dapat dipecahkan melalui komunikasi. Manusia berkomunikasi untuk berbagai keperluan, mempengaruhi tujuan-tujuan tertentu. Bentuk komunikasi pada manusia, berupa bicara, tulisan, gerakan dan penyiaran(1).

Komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien, perawat dan klien adalah suatu hubungan terapeutik dimana hubungan yang mempunyai tujuan yaitu tujuan untuk kesembuhan klien¹. Perawat atau bidan yang memiliki keterampilan

berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina hubungan saling percaya dengan klien, tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, selain itu dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan/kebidanan dan meningkatkan citra profesi keperawatan/kebidanan serta citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Ada tiga jenis komunikasi yaitu verbal, tertulis, dan *non verbal* yang dimanifestasikan secara terapeutik(2).

Pemberian asuhan keperawatan khususnya yang berada dipelayanan 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 perawat atau bidan(2). 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 mereka(3). Menurut Depkes RI yang dikutip oleh Nursalam, kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit(4). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Presentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku.

Kegiatan pemantauan kepuasan terhadap pelanggan di Rumah Sakit dan Puskesmas sudah sesuai dengan SK Menpan Nomor 23 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa Kabupaten/Kota perlu melaksanakan survey pemantauan kepuasan masyarakat. Dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 juga telah diatur tentang hak-hak konsumen terhadap pelayanan kesehatan. Diantaranya adalah hak memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan hak diperlakukan atau dilayani secara tidak diskriminatif. Berdasarkan dari Laporan Kesehatan Daerah Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2005 persentase pelanggan yang memberikan komentar tentang pelayanan Puskesmas, 15,5% menyatakan sangat puas, 80,7% menyatakan puas, 3,3% kurang puas, 0,5 tidak puas(5). Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien pernah dilakukan oleh Alvian, yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebanyak 56,9% dan sisanya menunjukkan hal yang sebaliknya yaitu hanya sebesar 43,1%(6).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dukun Magelang, hasil wawancara dengan 10 pasien dan wawancara serta observasi dengan 3 perawat di Puskesmas Dukun Magelang. Hasil wawancara terhadap 10 pasien 8 pasien mengungkapkan ketidakpuasan dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat di Puskesmas Dukun Magelang. Hasil wawancara terhadap 3 perawat mengungkapkan tidak melakukan komunikasi terapeutik dan dari hasil observasi perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan fase-fase yang benar. Puskesmas Dukun Magelang tidak ada fasilitas yang mendukung untuk memberikan informasi atas ketidakpuasan pasien yang berkunjung. Rata-rata jumlah pengunjung di Puskesmas Dukun Magelang perbulan ada 2.314 pasien, sedangkan

rata-rata perhari ada 77 pasien dan dari wawancara dengan perawat mengungkapkan 70%-85% pasien pengunjung Puskesmas Dukun Magelang ditangani oleh perawat, hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang ditangani oleh perawat dan mengakibatkan komunikasi antara perawat dengan pasien menjadi tidak terlaksana dengan baik.

Secara umum tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang. Secara khusus untuk mengetahui komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien, mengetahui tingkat kepuasan pasien, mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan penelitian ini menggunakan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengunjung di Puskesmas Dukun Magelang yang rata-rata tiap bulan berjumlah 2.314 pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* adalah pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 231 pasien. Kriteria dalam menentukan sampel meliputi kriteria inklusi bersedia menjadi responden, bisa menulis dan membaca, usia antara 15-65 tahun, pasien yang tidak mengalami gangguan komunikasi, pasien yang mendapat tindakan oleh perawat di Puskesmas Dukun Magelang, pasien yang sudah berkunjung dan mendapat tindakan oleh perawat di Puskesmas Dukun Magelang lebih dari 1 kali. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Dukun Magelang pada bulan Mei sampai Juni 2012. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas karena untuk kuesioner komunikasi terapeutik perawat mengadopsi dari penelitian terdahulu dan telah dilakukan uji validitas dan setelah dilakukan analisis validitas menggunakan program komputer pengolahan data statistik dengan taraf signifikan 0,05(7). Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi "*product moment*". Hasil uji validitas didapat rentang nilai r hasil 0,523–0,984, maka r hasil $>r$ tabel (0,444). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.

HASIL DAN BAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian berdasarkan pendidikan di Puskesmas Dukun Magelang disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan di Puskesmas Dukun Magelang 2012

Pendidikan	n	%
SD	84	36,4
SMP	108	46,8
SMA	33	14,3
PT	6	2,6
Jumlah	231	100

Sumber: Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan **Tabel 1** menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Dukun Magelang memiliki pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) yaitu sebanyak 108 orang (46,8%).

Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik perawat secara umum di Puskesmas Dukun Magelang disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Komunikasi Terapeutik Perawat di Puskesmas Dukun Magelang 2012

Komunikasi Terapeutik	n	%
Baik	65	28,1
Cukup Baik	119	51,5
Kurang Baik	47	20,3
Jumlah	231	100

Sumber: Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan **Tabel 2** komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Dukun Magelang mayoritas berada dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 119 orang (51,5%).

Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan secara umum yang dialami responden di Puskesmas Dukun Magelang disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang 2012

Tingkat Kepuasan	n	%
Sangat Puas	24	10,4
Puas	144	62,3
Kurang Puas	51	22,1
Tidak Puas	12	5,2
Jumlah	231	100

Sumber: Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan **Tabel 3** menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dialami responden di Puskesmas Dukun Magelang mayoritas berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 144 orang (62,3%).

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan

Hubungan dukungan sosial komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan yang dialami responden di Puskesmas Dukun Magelang disajikan pada **Tabel 4**.

Berdasarkan **Tabel 4** terlihat bahwa yang memiliki komunikasi terapeutik perawat kurang baik dan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 6 orang (12,8%), komunikasi terapeutik perawat cukup baik dan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 4 orang (3,4%), komunikasi terapeutik perawat baik dan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 2 orang (3,1%).

Nilai *p-value* adalah 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ karena nilai $p < \alpha$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang. Hasil uji statistik dengan rumus *kendal tau* maka dapat dilihat nilai korelasinya adalah 0,551 artinya korelasi antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Magelang 2012.

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan								Jumlah	τ	p
	Tidak Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas				
	n	%	n	%	n	%	n	%			
Kurang Baik	6	12,8	32	68,1	9	19,1	0	0	47	0,551	0,000
Cukup Baik	4	3,4	17	14,2	94	79,0	4	3,4	119		
Baik	2	3,1	2	3,1	41	63,1	20	30,8	65		
Jumlah	12	5,2	51	22,1	144	62,3	24	10,4	231		

Sumber: Data Primer Tahun 2012

kepuasan pasien memiliki arah korelasi positif yang berarti semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Nilai korelasi 0,551 artinya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sedang.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat diwilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditunjukkan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia(8). Komunikasi kesehatan merupakan upaya sistematis yang secara positif mempengaruhi praktek-praktek kesehatan populasi-populasi besar. Sasaran utama komunikasi kesehatan adalah melakukan perbaikan kesehatan yang berkaitan dengan praktik-praktik dan status kesehatan. Komunikasi kesehatan didefinisikan sebagai modifikasi perilaku manusia secara faktor-faktor sosial yang berkaitan dengan perilaku yang secara langsung maupun tidak langsung mempromosikan kesehatan, mencegah penyakit atau melindungi individu-individu terhadap bahaya(9). Suasana yang menggambarkan komunikasi yang terapeutik apabila dalam berkomunikasi dengan klien, perawat mendapatkan gambaran yang jelas tentang kondisi klien yang sedang dirawat, mengenai tanda dan gejala yang ditampilkan serta keluhan yang dirasakan, gambaran tersebut dapat dijadikan acuan dalam menentukan masalah keperawatan dan tindakan keperawatan yang akan dilakukan, dengan harapan tindakan yang dilakukan sesuai dengan keluhan dan sesuai dengan masalah keperawatan yang sedang dialami oleh klien atau bisa dikatakan bahwa tindakan keperawatan tepat sasaran sehingga membantu mempercepat proses penyembuhan. Hal ini menggambarkan bahwa dalam menjalankan proses komunikasi terapeutik, seorang perawat melakukan kegiatan dari mulai pengkajian, menentukan masalah keperawatan, menentukan rencana tindakan, melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan yang telah direncanakan sampai pada evaluasi yang semuanya itu bisa dicapai dengan maksimal apabila terjadi proses komunikasi

yang efektif dan intensif. Data akurat yang berasal dari klien merupakan pemberian yang berharga dan tak ternilai karena akan dipakai sebagai acuan dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan keahlian yang dimiliki sekaligus merupakan sarana untuk pengembangan dalam pelayanan keperawatan utamanya dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan hasil penelitian pada **Tabel 2** didapatkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 119 orang (51,5%), sedangkan kategori kurang baik 47 orang (20,3%), baik 65 orang (28,1%). Menurut Machfoedz komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien(10).

Menurut Machfoedz terdapat enam faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam pelayanan keperawatan yaitu pertama: persepsi artinya persepsi berpengaruh pada proses komunikasi karena persepsi merupakan dasar terjadinya 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 oleh pasien, oleh karena itu perawat harus berpegang pada nilai-nilai profesionalisme dalam berkomunikasi. Ketiga: emosi artinya dalam membantu pasien perawat harus melibatkan perasaan dan merasakan apa yang dirasakan oleh pasien yang ada dalam perawatannya dan perawat harus dapat bersikap profesional dalam mengendalikan diri dan emosinya. Keempat: pengetahuan artinya perbedaan tingkat pengetahuan dapat menjadi kendala dalam komunikasi antara perawat dengan pasien, dengan demikian perawat dituntut untuk mumpuni dalam memahami tingkat pengetahuan pasien. Kelima: peran dan hubungan artinya gaya komunikasi harus disesuaikan dengan peran yang sedang dilakukan, karena peran seseorang berpengaruh dalam berkomunikasi. Keenam: kondisi lingkungan artinya komunikasi akan lebih efektif kalau dilakukan dalam lingkungan yang menunjang, situasi yang ramah, nyaman, tetapi terganggu oleh suara gaduh tidak mendukung keberhasilan komunikasi(10).

Hasil penelitian pada **Tabel 3** berdasarkan tingkat pendidikan pasien diantaranya adalah SD 84 orang (36,4%), SMP 108 (46,8%), SMA 33 orang

(14,3%), Perguruan Tinggi 6 orang (2,6%). Dari keseluruhan yang memiliki tingkat pendidikan yang paling dominan adalah SMP. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dimungkinkan pasien yang memiliki tingkat pendidikan tinggi akan dapat mempengaruhi proses komunikasi atau sebaliknya. Oleh karena itu penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik perawat yang diberikan cukup baik dan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat sehingga menjadikan komunikasi terapeutik perawat yang diterima pasien cukup baik.

Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian pada **Tabel 3** didapatkan bahwa sebagian besar pasien mengalami tingkat kepuasan dalam kategori tidak puas yaitu 12 (5,2%) orang, kurang puas 51 (22,1%) orang, puas 144 (62,3%) orang dan sangat puas 24 (10,4%) orang. Menurut Fais dan Sitti, kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal yaitu pertama: komunikasi dari mulut ke mulut artinya informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut. Kedua: kebutuhan pribadi artinya pasien atau masyarakat selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada tepat waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan(9). Pasien atau masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik dalam keadaan biasa maupun gawat darurat. Ketiga: pengalaman masa lalu artinya pasien atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan yang terdahulu untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman masa lalu. Keempat: komunikasi eksternal artinya sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu instansi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat atau pasien.

Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan

Interpretasi hasil pada uji statistik dengan menggunakan rumus analisis *kendal tau* menunjukkan nilai korelasi adalah 0,551 artinya korelasi antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan

pasien memiliki arah korelasi positif yang berarti semakin baik komunikasi terapeutik perawat maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Nilai korelasi 0,551 artinya tingkat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sedang. Hubungan yang sedang artinya sudah terdapat hubungan, tetapi masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel-variabel yang diteliti. Nilai p adalah 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ karena nilai $p < \alpha$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang. Penelitian Anggraini menemukan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dirasakan, semakin baik atau tinggi kepuasan yang dirasakan, berdasarkan penelitian ini menemukan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan klien dalam hal pengobatan dan perawatan penyakitnya, serta mempunyai peranan yang cukup besar bagi kepuasan klien yang berobat dan dirawat, sebaliknya hubungan interpersonal dan komunikasi yang tidak baik akan mengurangi kepuasan klien(11). Penggunaan komunikasi terapeutik merupakan media dalam mengembangkan hubungan antara perawat dan klien.

Menurut Parasurman yang dikutip oleh Bustami lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pertama: reliabilitas artinya kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Kedua: daya tanggap artinya keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Ketiga: jaminan artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, ini merefleksikan kompetensi perusahaan. Keempat: bukti fisik atau bukti langsung artinya berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Kelima: empati artinya karyawan mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggan(12). Penelitian Wiyono cit Anggraini mengungkapkan kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan seperti mutu makanan, kunjungan dari pasien dan perawatan yang diterima(11). Salah satu faktor kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas yaitu komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat

untuk mendukung proses keperawatan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan untuk fasilitas umum yang disediakan di Puskesmas seperti ruang tunggu, ruang perawatan, toilet, tempat parkir penempatan tempat diatur dengan baik dan dijaga kebersihannya dan dari hasil wawancara dengan perawatnya, semua ini dilakukan untuk membuat pasien nyaman berada di Puskesmas baik saat perawatan atau tidak dalam perawatan dengan fasilitas yang tersedia.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang, sebagian besar komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Dukun Magelang adalah berada dalam kategori cukup baik, sebagian besar tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Magelang berada dalam kategori puas.

Bagi petugas kesehatan perlu meningkatkan perbaikan mutu pelayanan di Puskesmas agar kepuasan dapat ditingkatkan dan diadakannya saran untuk menilai atau mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas. Perlu mengoptimalkan dalam melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien untuk meningkatkan hubungan antara perawat dengan pasien menjadi lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

RUJUKAN

1. Murwani I, Istichomah. Komunikasi Terapeutik Panduan Bagi Perawat. Yogyakarta: Fitramaya; 2009.

2. Priyanto A. Komunikasi dan Konseling. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
3. Sari D. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendika; 2008.
4. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
5. Dinkes. Laporan Kesehatan Daerah. Jawa Tengah [Internet]. 2005 [cited 2012 Mar 11]. Available from: <http://www.dinkesjateng.go.id/dokumen/inventorianalisispultra05.htm>.Minggu
6. Alvian E. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Margono Purwokerto. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 2007.
7. Maria S. Hubungan Antara Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soedjati Grobogan. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Gajahmada. 2002.
8. Ferry E, Makhfudli. Keperawatan Kesehatan Komunitas. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
9. Fais S, Sitti S. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
10. Mahfoedz I. Statistika Nonparametrik. Yogyakarta: Fitramaya; 2010.
11. Anggraini F. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dalam tindakan keperawatan dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta. 2008.
12. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2011.