

THE FACTORS ASSOCIATED WITH HEALTH WORKERS IN INTERPERSONAL
COMMUNICATION SATISFACTIONS OF OUTPATIENT HEALTH CENTER
PANDAN TAPANULI DISTRICT MIDDLE OF 2014 working area pandan KEC.
PANDAN 2014

Damelta Hutagaol¹ , Lita Sri Andayani ², Drs Eddy Syahrial²

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara
Pengajar pada Departemen PKIP FKM USU²
Alumni Departemen PKIP FKM USU¹

ABSTRACT

Factors associated with interpersonal communication, namely, openness, empathy, being supportive, positive attitude, and equality will have an impact on patient satisfaction is a measure to assess the quality of health service in primary health care.

This study aimed to analyze the factors associated with health workers in interpersonal communication satisfaction of outpatient health center pandan Tapanuli district middle of 2014. The study design was cross sectional study, the population of this study are a number of citizens of pandan and used samples totaling 98 people.

Results respondents (55.1%) does not pick satisfied on interpersonal communication on patient health workers in health centers to get service there is a relationship of openness ($p=50\%$), empathy ($p=52\%$), being supportive ($p=46\%$) , attitude positive ($p=42,9\%$).

Expected health workers who work in puskesmas pandan Tapanuli district centered to improve interpersonal communication to improve patient satisfaction scores in order to create good communication .

Keyword : factors that affect interpersonal communication, the level of patient satisfaction, health center pandan.

LATAR BELAKANG

Sebagai makhluk sosial manusia ingin berhubungan dengan manusia lainnya, ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu berkomunikasi. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik memberikan dorongan atau motivasi kepada masyarakat untuk menjalin ikatan dan hubungan yang baik dengan rumah sakit atau puskesmas. Adanya ikatan dan hubungan yang kuat

dengan pasien sebagai pelanggan, maka Rumah sakit dan puskesmas sebagai perusahaan jasa dapat memahami kebutuhan pasien dan berusaha memenuhinya, serta meminimalkan kesalahan yang mengakibatkan kekecewaan pasien sebagai konsumen. (Notoatmodjo, 2010)

Menurut keputusan Menteri Kesehatan RI no.128. tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat bahwa Tujuan bangsa Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea 4

adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut diselenggarakan program nasional, salah satunya adalah program pembangunan kesehatan yang merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan adalah diselenggarakan berbagai upaya kesehatan

Pada saat ini puskesmas telah didirikan di hampir seluruh pelosok tanah air. Untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, puskesmas diperkuat dengan puskesmas pembantu serta puskesmas keliling, kecuali itu untuk daerah yang jauh dari sarana pelayanan rujukan, puskesmas dilengkapi dengan fasilitas rawat inap. Tercatat pada tahun 2002 jumlah puskesmas diseluruh Indonesia adalah 7.277 unit. (Dinkes Provinsi Sumut, 2005)

Menurut hasil Susenas (2002), dari penduduk yang berobat jalan, sebesar 23,4% memanfaatkan puskesmas, dan dari penduduk yang pernah dirawat inap 9,81% memanfaatkan rawat inap di Puskesmas. Rendahnya persentase penduduk yang berobat ke puskesmas diperkirakan karena kualitas pelayanan yang kurang memadai, terbatasnya ketersediaan obat yang dibutuhkan, terbatasnya waktu pelayanan dan untuk beberapa puskesmas secara geografis masih sulit dijangkau serta beberapa faktor lainnya.

Berdasarkan survey awal yang saya dilakukan di daerah wilayah kerja Puskesmas Pandan banyak terdapat masyarakatnya kurang tertarik menggunakan Puskesmas sebagai sarana pengobatan, sebagian masyarakat jika mengalami badan yang

kurang sehat, mereka lebih menggunakan klinik yang terdekat untuk berobat ketimbang berobat ke Puskesmas, Jika dipantau masyarakat Pandan sebagian besar bersuku Batak Toba dan Suku Pesisir Pantai yang makanannya lebih doyan yang bersantan dan berlemak.

Berdasarkan survei yang dilakukan dalam penelitian ini di salah satu lingkungan mewawancari 10 orang masyarakat menyatakan bahwa 6 orang dari mereka tidak mau atau enggan menggunakan Puskesmas sebagai sarana untuk berobat karena mereka lebih nyaman berobat di klinik terdekat ketimbang harus berobat di Puskesmas dan dari 4 orang mereka menyatakan sering menggunakan Puskesmas sebagai Sarana untuk Berobat. maka saya tertarik untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Pandan dan telah didukung dari data perlu dilakukan tentang pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dan kuantitatif yaitu penelitian adalah penelitian yang menggambarkan Faktor-faktor yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan pada kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Pandan. Kabupaten Tapanuli Tengah.

DEFINISI OPERASIONAL

1. Kepuasan adalah Respon pasien sebagai hasil dan evaluasi terhadap kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai terpenuhinya harapannya.
2. Keterbukaan (Oppenness) adalah kemampuan membuka diri pasien rawat jalan dalam hal

mengungkapkan informasi jelas mengenai kesehatan, memberikan reaksi spontan terhadap tanggapan pasien/klien, dan penyampaian informasi yang bertanggung jawab.

3. Empati (Empathy) adalah kemampuan petugaskesehatan memahami motivasi dan pengalaman pasien/klien, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka terhadapkesehatan.
4. Sikap mendukung (Supportiviness) adalah sikap yang ditunjukan petugas kesehatan dalam mendukung pasien/klien mengatasi masalah kesehatan sant menyampaikan pesan.
5. Sikap positif Positiveness} adalah perlakuan positif yang ditunjukan tenaga kesehatan dalam menyampaikan pesan tentang kesehatan
6. .Kesetaraan (Equality) adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk membuat suasana, dimana pasien/klien seolah merasa setara dengan petugas kesehatan sehingga pesan yang disampaikan mengenai kesehatan dapat disampaikan.

ANALISA DATA

a. Analisis Univariat

Digunakan untuk menjelaskan angka atau nilai karakteristik responden.

b. Analisa Bivariat

Setelah mengetahui masing masing variable, maka dilakukan analisis lebih lanjut berupa analisis Bivariat. Data yang didapat dari beberapa variable maka uji statistik menggunakan uji square (x^2) yang beertujusn untuk mencari hubungan antara variable antara variable independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan

keputusan dapat dilakukan dengan perbandingan chi-squaere dengan uji tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan Keterbukaan tentang Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pandan

| no | Kategori keterbukaan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------|----------------------|------------|----------------|
| 1 | Baik | 49 | 50,0 |
| 2 | Buruk | 49 | 50,0 |
| Jumlah | | 98 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang responden, keterbukaan responden terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu kategorik baik adalah 49 orang responden (50,0%) dan yang kategorik buruk 49 orang responden (50,0%).

Distribusi Responden Berdasarkan Empati tentang Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pandan

| no | Kategori empati | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|------------|----------------|
| 1 | Baik | 51 | 52 |
| 2 | Buruk | 47 | 48 |
| Jumlah | | 98 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang responden, empati responden terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu paling banyak berada pada kategorik baik adalah 51 orang responden (52,0%) dan yang paling sedikit adalah kategorik buruk 47 orang responden (48,0%)

Distribusi Sikap Mendukung Responden dalam Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan

| no | Kategori sikap mendukung | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------|--------------------------|------------|----------------|
| 1 | Baik | 46 | 46,9 |
| 2 | Buruk | 52 | 53,1 |
| Jumlah | | 98 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang responden, sikap mendukung responden terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu paling banyak berada pada kategorik buruk adalah 52 orang responden (53,1%) dan yang paling sedikit adalah kategorik baik 46 orang responden (46,9%).

Distribusi Jawaban Sikap Positif tentang Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pandan

| no | Kategori sikap mendukung | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------|--------------------------|------------|----------------|
| 1 | Baik | 50 | 51,0 |
| 2 | Buruk | 48 | 49,0 |
| Jumlah | | 98 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang responden, sikap positif responden terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu paling banyak berada pada kategorik baik adalah 50 orang responden (51,0%) dan yang paling sedikit adalah kategorik buruk 48 orang responden (49,0%).

Distribusi Jawaban Kesetaraan tentang Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pandan

| no | Kategori kesetaraan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Baik | 56 | 57,1 |
| 2 | Buruk | 42 | 42,9 |
| Jumlah | | 98 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang responden, kesetaraan responden terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu paling banyak berada pada kategorik buruk adalah 56 orang responden (57,1%) dan yang paling sedikit adalah kategorik baik 42 orang responden (42,9%).

Distribusi Berdasarkan Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pandan

| no | Kategori kepuasan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|---------------|-------------------|------------|----------------|
| 1 | Baik | 54 | 55,1 |
| 2 | Buruk | 44 | 44,9 |
| Jumlah | | 98 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa dari 98 orang responden, kepuasan responden terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu paling banyak berada pada kategorik tidakpuas adalah 54 orang responden (55,1%) dan yang paling sedikit adalah kategorik puas 44 orang responden (44,9%).

Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pandan.

| Variabel | Komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien | |
|-----------------|-------------------------------------------------|------------------|
| | <i>p-value</i> | Tingkat hubungan |
| Keterbukaan | 4,1 | Ada hubungan |
| Empati | 8,5 | Ada hubungan |
| Kesetaraan | 5,4 | Ada hubungan |
| Sikap mendukung | 8,5 | Ada hubungan |
| Sikap positif | 10,4 | Ada hubungan |

Berdasarkan 4.14 terlihat bahwa faktor sikap positif memiliki *p-value* sebesar 10,4 menunjukkan adanya hubungan dan faktor keterbukaan memiliki *p-value* kecil 4,1 menunjukkan tetap masih ada hubungan.

Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Hardjana (2003) komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua dan beberapa orang dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.

Menurut devito (1989) faktor faktor efektivitas interpersonal dimulai dengan lima kualiatas umum

1. Keterbukaan

Berdasarkan Tabel 4.2. hasil penelitian di Puskesmas Pandan dari beberapa Pernyataan pasien tentang Keterbukaan dari segi Tenaga kesehatan selalu berpenampilan rapi adalah 24 orang (24,5%) mengatakan sangat puas dengan penampilan Tenaga kesehatan yang selalu bernampilan rapi sebanyak 39 orang (39,8%) yang mengatakan bahwa tidak puas dengan penampilan tenaga kesehatan yang selalu tidak rapi. Saat ini banyak tenaga kesehatan yang melakukan tugasnya tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di Rumah Sakit dan Puskesmas

dengan ilmu yang sudah dipelajari untuk diaplikasikan sesuai kode etik profesi. Tenaga kesehatan yang dihadapinya adalah manusia, dalam melakukan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien tenaga kesehatan harus menyiapkan alat sesuai dengan standart, sebaiknya melakukan pengembangan ilmu dan peningkatan pengetahuan seperti mengikuti pelatihan serta mengikuti seminar-seminar tentang kesehatan, hal ini sehubungan dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat pemakai jasa kesehatan..

2. Empati

Berdasarkan Tabel 4.4. Hasil penelitian di Puskesmas Pandan dari beberapa pernyataan pasien tentang empati dari pelayan yang diberikan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada keluarga pasien sebanyak 27 orang (27, 5%) sangat puas dan sebanyak 14 orang (14, 14,3%) yang mengatakan hasil yang ereka peroleh sangat tidak puas. Empati akan membantu dalam mempercepat hubungan antara keluarga pasien dengan tenaga kesehatan sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan

Empati dalam pelayanan merupakan perhatian yang diberikan suatu layanan usaha kepada pelanggannya. Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang orang yang ada disekitarnya, perawat sebagai karyawan rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bias menunjukkan rasa empatinya. Saat ini masih ditemukan perawat tidak pernah memberikan komentar terhadap apa

yang dirasakan oleh pasien dan tenaga kesehatan tidak pernah menyebutkan penyebab apa yang dirasakan pasien

3. Kesetaraan

Berdasarkan hasil tabel 4.10 hasil penelitian di Puskesmas Pandan dari beberapa pernyataan tentang kesetaraan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan sehingga mau berkunjung kembali dan menceritakan kepada orang lain sebanyak 29 orang (29,6%) sangat puas dan sebanyak 31 orang (31,6%) ini membuktikan masih adanya kesejangan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien, sehingga mencapai ketidakpuasaan.

Salah satu strategi untuk meningkatkan kesetaraan adalah memperbaiki komunikasi antar dokter maupun perawat dengan pasien. Kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien merupakan bagian penting dalam menentukan derajat kepuasan pasien. Meningkatnya interaksi petugas kesehatan dengan pasien setelah memperoleh informasi (Niven, 2002)

4. Sikap mendukung

Berdasarkan tabel 4.6 hasil penelitian di Puskesmas Pandan dari beberapa pernyataan tentang sikap mendukung yaitu tenaga kesehatan memberikan penjelasan setiap tindakan kepada keluarga pasien dengan ramah sebanyak 24 orang (24, 5%) sangat puas dan respon pasien yang sangat tidak puas sebanyak 26 orang (26,5%). Sikap mendukung salah satu factor yang sangat diperlukan

Hal ini sejalan dengan pernyataan Rahmat (2007) yang mengikuti devito yang menyatakan sikap positif adalah sikap sportif yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang yang bersikap defensive bila tidak menerima. Orang defensif akan melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam berkomunikasi daripada memahami pesan orang lain.

5. Sikap Positif

Berdasarkan tabel 4.8 hasil penelitian di Puskesmas Pandan dari beberapa pernyataan tentang tenaga komunikasi keluarga pasien dengan tenaga kesehatan menjalin komunikasi yang baik sebanyak 27 orang (27, 6%) sangat puas dan sebanyak 29 orang. Salah satu ciri komunikasi interpersonal adalah mengandung umpan balik, interaksi dan koherensi komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka karena itu kemungkinan umpan balik besar skali. Dalam komunikasi itu, dengan demikian diantara komunikator dan komunikan terjadi interaksi. Keduanya saling mempengaruhi, member serta menerima dampak. Pengaruh itu terjadi pada dataran pengetahuan, perasaan dan perilaku

Komunikasi interpersonal dari aspek sikap positif terwujud dengan sedikitnya dua cara: cara pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, kedua perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. (Devito, 1994)

Kepuasan Pasien

Dari hasil tabel menurut data yang didapat dari kuesioner pada analisis univariat dan bivariat tingkat kepuasan pasien buruk adalah 54 orang responden (55,1%) dan yang paling sedikit adalah kategorik puas 44 orang responden (44,9%), dimana banyak hal yang menjadi kendala, sehingga tidak tercapainya kepuasan pasien terhadap Puskesmas Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2001). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja puskesmas dan rumah sakit.

Perhatian merupakan hal yang sangat penting pada saat pasien berada di puskesmas, seperti bagaimana perawat mendengarkan keluhan pasien, maupun dalam memenuhi harapan pasien, bagaimana mereka mendapatkan informasi sesuai dengan keluhan yang mereka rasakan, dan juga bagaimana pasien, dapat menerima semua jawaban atas keluhan mereka yang dijelaskan oleh perawat.

Puskesmas bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien. Demi mencapai tujuan tersebut puskesmas senantiasa berbenah diri dalam pengembangan pelayanan terbaik, utamanya dalam bidang keperawatan, karena pelayanan merupakan barisan pertama di rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pasien.

Dari interaksi yang terjalin antara perawat dan pasien, seorang pasien secara langsung maupun tidak langsung akan menilai dari apa yang mereka rasakan ketika menjalani perawatan di rumah sakit yang

kemudian mempengaruhi tingkat kepuasan mereka

Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan kepuasan pasien dengan keterbukaan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien. Dapat dilihat dari tingkat keterbukaan baik maupun buruk terdapat responden merasa kurang puas atas komunikasi yang di jalin dengan tenaga kesehatan.

Dari 98 responden, yang memiliki keterbukaan baik sebanyak 49 orang responden (50,0%) dan yang memiliki keterbukaan buruk sebanyak 49 orang responden (50,0%), dari responden yang memiliki keterbukaan baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu sebanyak 7 orang responden (14,3%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 42 orang responden (85,7%), sedangkan dari responden yang memiliki keterbukaan kurang baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 47 orang responden (95,9%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatannya yaitu 2 orang responden (4,1%).

Hasil statistik uji *pearson chi-square* diperoleh bahwa nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan keterbukaan sehingga H_0 ditolak menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam keterbukaan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien

Hasil analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan kepuasan pasien dengan empati komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien. Dapat dilihat dari tingkat empati baik maupun buruk terdapat responden merasa kurang puas atas komunikasi yang di jalin dengan tenaga kesehatan.

Dari 98 responden, yang memiliki empati baik sebanyak 51 orang responden (52,0%) dan yang memiliki empati buruk sebanyak 47 orang responden (48,0%), dari responden yang memiliki empati baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu sebanyak 11 orang responden (21,6%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 40 orang responden (78,4%), sedangkan dari responden yang memiliki empati kurang baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 43 orang responden (91,5%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu 4 orang responden (8,5%).

Hasil statistik uji *pearson chi-square* diperoleh bahwa nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan empati sehingga H_0 ditolak menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam empati komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien.

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan komunikasi interpersonal yang diterapkan tenaga kesehatan dalam berhubungan dengan pasien. Komunikasi perawat yang tidak baik akan mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diberikan, misalnya perawat yang tidak mengenal

identitasnya dengan jelas dan tidak menggunakan cara yang baik saat berkomunikasi, sehingga tidak terbina hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Dari 98 responden, yang memiliki sikap mendukung baik sebanyak 46 orang responden (46,9%) dan yang memiliki sikap mendukung buruk sebanyak 52 orang responden (53,1%), dari responden yang memiliki sikap mendukung baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu sebanyak 6 orang responden (13,0%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 40 orang responden (87,0%), sedangkan dari responden yang memiliki sikap mendukung kurang baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 48 orang responden (94,1%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu 4 orang responden (8,5%).

Hasil statistik uji *pearson chi-square* diperoleh bahwa nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan sikap mendukung sehingga H_0 ditolak menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam sikap mendukung komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien.

Seperti yang diungkapkan Budiastuti (2002), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan dimana pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Penyebab sumber ketidakpuasan pasien sering dikatakan jeleknya komunikasi yang terjalin dengan pasien. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien terhadap

komunikasi akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.

Hasil analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan kepuasan pasien dengan sikap positif komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien. Dapat dilihat dari tingkat sikap positif baik maupun buruk terdapat responden merasa kurang puas atas komunikasi yang di jalin dengan tenaga kesehatan. Dari 98 responden, yang memiliki sikap positif baik sebanyak 50 orang responden (51,0%) dan yang memiliki sikap positif buruk sebanyak 48 orang responden (49,0%), dari responden yang memiliki sikap positif baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu sebanyak 11 orang responden (22,0%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 39 orang responden (78,0%), sedangkan dari responden yang memiliki sikap positif kurang baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 43 orang responden (89,6%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu 5 orang responden (10,4%).

Hasil statistik uji *pearson chi-square* diperoleh bahwa nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan sikap positif sehingga H_0 ditolak menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam sikap positif komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien.

kepuasan pasien sangat tergantung terhadap komunikasi interpersonal tenaga kesehatan ketika mereka menjalani

perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan keperawatan di instansi kesehatan lainnya

Kepuasan itu sendiri selain faktor kesembuhan yang mereka harapkan juga bagaimana mereka diterima ataupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di puskesmas sebagai bentuk keseriusan pihak puskesmas dalam memberikan perawatan kepada mereka, seperti terjadinya alat komunikasi dalam ruangan sehingga perawat selalu merespon secara tepat terhadap keluhan pasien atau ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat.

Hasil analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan kepuasan pasien dengan kesetaraan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap pasien. Dapat dilihat dari tingkat kesetaraan baik maupun buruk terdapat responden merasa kurang puas atas komunikasi yang di jalin dengan tenaga kesehatan. Dari 98 responden, yang memiliki sikap positif baik sebanyak 42 orang responden (42,9%) dan yang memiliki kesetaraan buruk sebanyak 56 orang responden (57,1%), dari responden yang memiliki kesetaraan baik terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu sebanyak 1 orang responden (2,4%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 41 orang responden (97,6%), sedangkan dari responden yang memiliki kesetaraanburuk terdapat responden yang merasa tidak puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan sebanyak 53 orang responden (94,6%) dan responden merasa puas atas komunikasi yang dijalin oleh pasien dengan tenaga kesehatan yaitu 3 orang responden (5,4%).

Hasil statistik uji *pearson chi-square* diperoleh bahwa nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan

pasien dengan kesetaraan sehingga Ho ditolak menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan. Artinya, bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dalam kesetaraan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien.

Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa tenaga kesehatan yang tidak melakukan komunikasi interpersonal, tapi masih ada pasien yang puas. Hal ini bisa disebabkan karena pasien puas dengan sarana dan pra sarana yang ada di puskesmas, seperti tersedianya kamar mandi yang lengkap untuk pasien, kemudahan kemudahan pasien untuk mendapatkan obat. Tenaga kesehatan yang melakukan komunikasi interpersonal, tapi masih ada pasien yang tidak puas, bisa disebabkan karena faktor emosional dari pasien yang menganggap bahwa pelayanan komunikasi tenaga kesehatan di klinik lebih baik dari puskesmas, sehingga hal ini menjadi perbandingan bagi pasien, walaupun komunikasi interpersonal yang dilakukan tenaga kesehatan tapi pasien masih ada yang tidak puas.

DAFTAR PUSTAKA

Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisiusaan

Andi Raharjo. 1996. *Kepuasan dalam pelayanan*. Bandung : Mulya

Arikunto, S, 2007. *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Azwar A. 1996. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
_____. 1996. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta

Cangara. H. Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada

Devito. 1997. *The Interpersonal communication book*

Departemen Kesehatan RI. 1991. *Paduan tenaga keperawatan dasar di puskesmas*

Departemen Kesehatan RI. 1991. 2003. *Kebijakan dasar Puskesmas (Menuju Indonesia Sehat 2010)*.

_Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Jakarta

,
Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Jakarta 2004. *Keputusan menteri kesehatan RI no128/menkes/sk/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat*

Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Jakarta 2010. Data kesehatan Indonesia tahun 2010/2011 (<http://depkes.go.id>)

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. 2013. *Profil kesehatan provinsi sumatera utara Tahun 2012*. Medan

Effendy. O.U. 1986. *Komunikasi dan Modernisasi*. Bandung : Alumnus
Foster. Timothy, R.V, 2002, *TOT*

Ways To Boost customer satisfaction, PT Elax Media Komputinde, Jakarta

Ilyas Yaslis 2002. *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta : FKM UI

Irnanan. 2003. *Kepuasan pasien*. Jakarta: Erlangga

Ika dewi kartika. 2013. *Komunikasi Antarpribadi Perawat dan tingkat kepuasan pasien RSIA Pertiwi*. Skripsi FISIP UNAS Makasar

Ridwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2005 **Komunikasi Antarpribadi**. Semarang : UNNES
Trirahayu, 2006 <http://situs.kepuasaanpasien.info/krr/jan/2008/krr01.html>

Teguh, M, 1097 **Pengantar Ilmu Komunikasi dan jurnalistik**, Armico, Bandung

Notoatmodjo S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

_____. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mundakir. 2006. *Komunikasi keperawatan aplikasi dalam pelayanan*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Maramis. 2006 **Ilmu Perilaku dan Pelayanan kesehatan**, Airlangga, Surabaya
Uchjana onong. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan praktek*. Bandung. Remaja Rosdakarya

Widjaya, 2000. **Ilmu Komunikasi**, PT. Rineka Cipta, J