

Dental Therapist Journal

Vol. 2, No. 1, Mei 2020, pp. 32-39

P-ISSN 2715-3770

Journal DOI: <https://doi.org/10.31965/DTJ>

Journal homepage: <http://jurnal.poltekkeskupang.ac.id/index.php/DTJ>

Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berkunjung ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu Tahun 2017

Nurhayati Yazidar R^a, Rita Herlina^{a,1*}, Fathiah^a, Yeni Maryani^a

^a Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Pontianak, Indonesia.

¹ ritaherlinaa@gmail.com*

*korespondensi penulis

Informasi artikel	ABSTRAK
<p>Sejarah artikel: Diterima 10 Februari 2020 Disetujui 20 Maret 2020 Dipublikasikan 31 Mei 2020</p>	<p>Pencapaian tingkat kepuasan terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan kepada pasien, maka pasien akan lebih memilih mutu layanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan dapat terjangkau. Pasien atau kata lain adalah konsumen merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian tingkat kepuasan dalam suatu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu. Penelitian ini menggunakan metode survey, jenis penelitian menggunakan explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden dan instrumen penelitian yang digunakan yakni lembar kuesioner. Hasil penelitian terdapat 39 responden (65,0%) perempuan dan 20 responden (33,3%) bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga. Dengan tingkat kepuasan responden terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat gigi 44 responden (73,3%) dengan kategori puas dan sikap perawat gigi terhadap komunikasi terapeutik 44 responden (73,3%) baik. Hasil uji statistik dengan menggunakan <i>product moment correlation</i> diperoleh $r = ,954$ dengan α/probabilitas = 0,000. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat gigi maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien juga semakin besar.</p>
<p>Kata kunci: Komunikasi Terapeutik Kepuasan</p>	<p>ABSTRACT The Effect of Therapeutic Communication on Patient Satisfaction Visiting the Dental Poly at UPK Siantan Hulu Health Center in 2017. Achieving the level of satisfaction with therapeutic communication provided to patients, patients will prefer quality health services that are quality, guaranteed, and affordable. Patients or in other words are consumers is one of the most important factors in achieving the level of satisfaction in a health service. This study aims to analyze the effect of therapeutic communication on patient satisfaction who visited the dental clinic at UPK Puskesmas Siantan Hulu. This study uses a survey method, this type of research uses explanatory research with a cross sectional approach. The sample in this</p>

study amounted to 60 respondents and the research instrument used was a questionnaire sheet. The results of the study were 39 respondents (65.0%) were women and 20 respondents (33.3%) worked as housewives. With the level of respondents' satisfaction with the therapeutic communication carried out by dental nurses 44 respondents (73.3%) in the satisfied category and the attitude of dental nurses to therapeutic communication 44 respondents (73.3%) was good. The results of statistical tests using product moment correlation obtained $r = .954$ with /probability = 0.000. Based on the results of the study, it was obtained that the better the therapeutic communication carried out by the dental nurse, the greater the level of satisfaction felt by the patient.

Copyright© 2020 Dental Therapist Journal.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang ditinjau dari Sistem Kesehatan Nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Puskesmas sebagai organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna. Upaya tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengakibatkan mutu pelayanan kepada perorangan (Dahmear, 2000).

Puskesmas sebagai institusi pemberi pelayanan harus mampu memberi respon tuntutan yang berkembang agar mampu bersaing dengan institusi pemberi layanan yang lain. Untuk memenangkan persaingan, puskesmas harus mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Peran komunikasi dalam pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari pasien yang sedang menjalani perawatan di poli gigi, tetapi kadangkala pasien merasakan komunikasi yang berjalan tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Apabila kesalahan tetap berlanjut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien, yang pada akhirnya pasien akan lari ke institusi pemberian pelayanan kesehatan lainnya. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memprioritaskan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan (Ulandari, 2011).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mendorong adanya kerjasama antara perawat dan pasien, tetapi juga dapat membantu pasien mengurangi beban perasaan dan pikirannya.

Semua tindakan pelayanan keperawatan yang akan diberikan harus disertai dengan komunikasi terapeutik, sebab tindakan keperawatan dapat menimbulkan nyeri, kesakitan dan cemas pada pasien sebelum dilakukan tindakan.

Praktik pelayanan keperawatan gigi merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan gigi. Salah satu dari pelayanan keperawatan gigi adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini sangat penting diberikan kepada pasien, karena hal ini akan berpengaruh pada kepatuhan dan tercapainya tujuan perawatan. Ketidak patuhan dan ketidak pahaman pasien dalam menjalankan perawatan merupakan salah satu penyebab kegagalan perawatan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pasien tentang perawatannya. Mencegah penggunaan perawatan yang salah dan memberikan pengetahuan serta pemahaman pasien dalam menjalani terapi yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan dalam proses penyembuhan maka sangat diperlukan pelayanan yang optimal untuk pasien dan keluarga. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dan pembatasan pada upaya yang di lakukan. Pembatasan pada derajat kepuasan pasien adalah dimana mutu suatu pelayanan kesehatan dinilai baik, apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

Suryawati, et al., (2006) mengatakan bahwa sebagian besar keluhan pasien dalam suatu survey kepuasan menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya. Selain itu juga masih sering terdengar tentang sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat, sulitnya untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter, dan perawat.

Pencapaian tingkat kepuasan terhadap komunikasi terapeutik yang di berikan kepada pasien, maka pasien akan memilih mutu layanan kesehatan yang berkualitas, terjamin, dan dapat terjangkau. Pasien atau dengan kata lain adalah konsumen merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian kepuasan dalam suatu pelayanan kesehatan.

Survey awal menunjukkan pada tanggal 9 desember 2016 di UPK Puskesmas Siantan Huludengan melakukan wawancara pada 20 pasien yang berkunjung 13 pasien (65%) merasa puas dengan komunikasi terapeutik oleh perawat gigi dan 7 pasien (35%) merasa tidak puas. Hal ini disebabkan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas untuk mengukur pencapaian indikator mutu pelayanan dengan indeks kepuasan pasien dengan standar 75% dan standar kepuasan pasien mencapai 95% sangat puas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Sehingga terjadi kesenjangan pada kepuasan pasien di UPK Puskesmas Siantan Hulu

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode survey, jenis penelitian ini adalah explanatory research yaitu, penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan pendekatan cross sectional (Singarimbun dan Effendi, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah 60 pasien yang berkunjung dibulan Februari di Poli Gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 60 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive non-random sampling* yaitu sampel yang dipilih berteoritas pada tujuan penelitian. Responden dipilih secara sengaja. Dengan kriteria: 1). Pasien yang berkunjung ke poli gigi pada bulan Februari 2017, 2). Pasien yang dapat diajak berkomunikasi dan kooperatif, 3). Pasien yang telah melakukan perawatan, 4) Pasien yang bersedia menjadi responden. Analisis dilakukan untuk melihat hubungan kausal antara variabel bebas yaitu komunikasi terapeutik dengan variabel terikat kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu karena variabel bebas dan variabel terikat menggunakan skala ordinal maka uji statistik yang digunakan adalah *product moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Gigi Ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	39	65,0
Laki-laki	21	35,0
Total	60	100,0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat jumlah pengunjung perempuan 65.0% dan laki-laki 35.0%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Gigi Ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	5	8,3
Swasta	17	28,3
IRT	20	33,3
Pelajar	18	30,0
Total	60	100,0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat sebagian besar jumlah pengunjung dengan pekerjaan sebagai IRT 33.3% dan 8,3% yang bekerja sebagai PNS.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Gigi Ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Komunikasi	Frekuensi	Persentas
Baik	44	73,3
Kurang Baik	16	26,7
Total	60	100,0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa komunikasi terapeutik perawat gigi sebagian besar pada kategori baik yaitu 73.3% dan kategori kurang baik sebanyak 26.7%.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pada Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Gigi Ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	44	73.3
Kurang Puas	16	26.7
Total	60	100.0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa kepuasa responden terhadap komunikasi terapeutik, terbanyak pada kategori puas sebanyak 73.3% dan kategori kurang puas sebanyak 26.7%.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment Komunikasi Terapeutik Perawat Gigi Dengan Kepuasan Pasien Ke Poli Gigi Di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Variabel	r_s	α / probabilitas	Keterangan
Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan	.954**	.000	Ada Hubungan

** Corelasi is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji statistik komunikasi terapeutik perawat gigi terhadap kepuasan pasien di poli gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu menggunakan uji *product moment* maka didapatkan hasil

r_s hitung 954** (keterangan tanda bintang pada r_s hitung menunjukkan hubungan yang significant) dan α /probabilitas = .000 karena $\alpha < 0.05$ maka H_s diterima dengan demikian terdapat hubungan yang significant antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di poli gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Pembahasan

Berdasarkan yang dilakukan pada masyarakat yang berkunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu didapatkan bahwa hasil pemberian kuesioner dengan berdasarkan jenis kelamin diketahui sebanyak 39 responden atau (65,0%) berjenis kelamin perempuan.

Satu hal yang menarik untuk diperhatikan adalah pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa yang mengunjungi tempat pelayanan kesehatan adalah kaum wanita. Satu hal yang menarik untuk diperhatikan adalah wanita cenderung banyak melakukan akses terhadap pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Mariyono, et al., (2012), bahwa wanita lebih cenderung banyak melakukan akses terhadap pelayanan kesehatan. Ada dua hal yang menjadi penyebab. Pertama, gangguan kesehatan wanita lebih banyak daripada pria, terutama yang berhubungan dengan masalah kewanitaan seperti seorang wanita cenderung mengalami ginggivitis pada saat kehamilan dan pada saat kehamilan seorang wanita diminta untuk mengontrol kesehatan gigi dan mulutnya, sehingga tanpa diadari ketika seseorang meriksakan kesehatan dia juga melakukan pemeriksaan tentang kesehatan gigi dan mulutnya. Kedua, wanita biasanya mengunjungi tempat pelayanan kesehatan karena mengantar anaknya mencabut gigi atau kontrol kesehatan gigi dan mulut di puskesmas yang disarankan dari kegiatan UKGS dan pada saat yang bersamaan ibu mereka juga sekaligus mendapatkan pelayanan kesehatan, hal ini yang menyebabkan wanita lebih banyak mengakses tempat pelayanan kesehatan dan sedangkan seorang laki-laki kurang mengunjungi tempat pelayanan kesehatan di karena kan sibuk dalam bekerja.

Hasil penelitian dapat dilihat dari responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa ibu rumah tangga adalah responden terbanyak 20 (33,3%) dan responden dengan pekerjaan PNS adalah responden paling sedikit yang hanya 5 orang (8,3%). Menurut Angelina, (2007) ibu rumah tangga memiliki waktu luang yang lebih banyak untuk berkunjung ke Pusksmas.

Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Relliyani (2000) menyatakan pasien yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh karena pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dibuka bersamaan dengan jam kerja, sehingga masyarakat berjenis kelamin laki-laki yang bekerja tidak sempat memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi karena berbenturan dengan jam kerja.

Berdasarkan komunikasi terapeutik perawat gigi pada pasien terhadap pelayanan perawat gigi ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu Tahun 2017 dapat terlihat pada kategori baik sebanyak 44 responden (73.3%) dan kategori kurang baik sebanyak 16 responden (26.7%)

Berdasarkan hasil penelitian tentang komunikasi terapeutik bahwa perawat gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu terhadap pasien sudah baik, sehingga pasien puas dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan perawat gigi. Hal itu jelas terlihat pada saat pasien masuk ke ruangan poli gigi, perawat selalu memberi salam dan disambut ramah oleh perawat gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu.

Berdasarkan komunikasi terapeutiki perawat gigi yang didapatkan hasil kebanyakan dari responden menjawab bahwa perawat gigi yang ada di puskesmas menjawab dengan kategori baik (petugas melakukan 5s, komunikasi terapeutik, berpenampilan rapi, dan terampil dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan) hal tersebut disebabkan karena responden melihat perawat menyapa dengan senyuman dan menanyakan keluhan pasien dengan baik dan perawat melayani dengan ramah sehingga responden merasa puas dengan perawat gigi yang ada di poli gigi.

Sikap perawat berkaitan dengan cara perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, diharapkan perawat selalu memperhatikan dan berusaha membantu menyelesaikan masalah pasien dengan senang hati, bersikap ramah, menjaga sopan santun, dalam hal ini

perawat harus menjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap yang harmonis dengan menunjukkan sikap yang baik sehingga terciptalah hubungan yang baik dengan pasien. Pasien yang diperlakukan kurang baik dan kurang mendapatkan perhatian cenderung akan mengabaikan saran dan nasehat dari petugas kesehatan atau tidak mau berobat itu kembali. Perawat (petugas kesehatan) harus memberikan pelayanan Kesehatan yang baik terhadap pasien, sikap yang ramah dan tamah yang diberikan oleh perawat dapat memberikan dan mempercepat proses penyembuhan pasien. Perawat (petugas kesehatan) yang ada di Puskesmas harus memberikan pelayanan kesehatan dengan sikap yang baik dan ramah tamah terhadap pasien. Sikap baik dan ramah tamah bernilai tinggi terhadap pasien, pasien merasa senang dan merasa dihargai sehingga dengan sikap tersebut menyebabkan pasien datang kembali untuk melakukan perawatan selanjutnya.

Menurut Azwar (1996), keramahan dan sikap tenaga pelaksana langsung dapat dinilai dan dirasakan oleh pasien. Untuk meningkatkan kepuasan dan mendorong serta meningkatkan pelayanan kesehatan lebih baik kepada pasien, perlu keramahan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya, maka tugas pelayanan kesehatan kepada pasien terlaksana sebagaimana yang diharapkan.

Komunikasi Terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan secara sadar yang bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Pada dasarnya komunikasi merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Hubungan komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien adalah hubungan kerja sama yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, pikiran dan pengalaman dalam membina hubungan baik, walaupun hubungan perawat dan pasien selalu diutamakan. Hubungan komunikasi terapeutik dapat berjalan baik apabila tahap-tahap komunikasi terapeutik berlangsung lama yang dimana tahap komunikasi terapeutik tahap prainteraksi, tahap orientasi, tahap kerja, tahap terminasi. Jika tahap tersebut dilakukan dengan baik maka tujuan komunikasi terapeutik antara pasien dan perawat berjalan lancar sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Adapun manfaat komunikasi terapeutik adalah untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara perawat dan pasien. Mengidentifikasi mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan perawat (Indrawati, 2003).

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional merupakan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan melalui penerapan kemajuan ilmu dan teknologi, sesuai dengan nilai-nilai moral dan etika profesi. Dengan demikian untuk menjamin munculnya kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan, maka pelayanan kesehatan tersebut harus dapat diupayakan, sehingga dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan. Dengan perkataan lain suatu pelayanan kesehatan tersebut dapat diterima oleh pemakai jasa dan pelayanan kesehatan.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi pasien dalam melakukan interaksi. Kadangkala komunikasi terapeutik menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Hal ini disebabkan karena setiap manusia mempunyai keterbatasan dalam menelaah komunikasi yang disampaikan. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda-beda. Hal ini juga sering terjadi pada institusi kesehatan, misalnya pasien komplain karena tenaga kesehatan tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, sehingga berakibat pada ketidakpuasan baik dari pesan maupun tenaga kesehatan. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan pelayanan dengan lebih baik (Muhammad, 2015).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan suatu proses yang berlangsung dalam suatu kurun waktu tertentu, dimana titik awal dari proses tersebut adalah pertemuan pasien dengan perawat gigi sehingga titik akhir proses dari tindakan pelayanan medik sudah dianggap selesai oleh perawat gigi. Sehingga tatap muka antara perawat gigi dengan pasien tetap berlangsung selama proses perawatan. Kualitas proses komunikasi terapeutik antara perawat gigi dengan pasien merupakan salah satu instrumen penting agar proses maupun hasil layanan medik gigi dan mulut menjadi optimal. Pendapat ini didasari oleh beberapa fakta sebagai berikut dinyatakan bahwa optimalisasi proses dan layanan medik gigi dan mulut sebagian

besar tergantung pada respons pasien, beberapa bentuk respons pasien yang dimaksud adalah jawaban pasien terhadap pertanyaan perawat gigi dalam rangka diagnosis, penetapan rencana perawatan, proses perawatan, informasi dari pasien tentang status dan riwayat penyakit gigi dan mulut, pertanyaan tentang rencana dan proses perawatan, proses kesembuhan hasil perawatan, dan peran serta dan sifat kooperatif pasien terhadap seluruh proses perawatan gigi dan mulut.

Berdasarkan tabel kepuasan pengunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu terhadap komunikasi terapeutik yang disampaikan oleh perawat gigi terdapat 44 responden (73.3%) puas dan kategori kurang puas sebanyak 16 responden (26.7%). Responden yang menjawab dengan kriteria puas (petugas melakukan 5s, komunikasi terapeutik, berpenampilan rapi, dan terampil dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan) hal tersebut disebabkan karena responden melihat perawat menyapa dengan senyuman dan menanyakan keluhan pasien dengan baik dan perawat melayani dengan ramah sehingga responden merasa puas dengan perawat gigi yang ada di poli gigi.

Berdasarkan penelitian bahwa perawat di poli gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu telah menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasien karena komunikasi sangat diperlukan demi keterbukaan antara perawat dan pasien sehingga perawatan kesehatan gigi dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan pasien dan perawat selalu menanyakan keluhan pasien dan empati atau ikut merasakan perasaan pasien.

Menurut Purwanto, 2007, mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Purwanto, 2007).

Berdasarkan tabel hasil uji korelasi *pearson product moment* antara komunikasi terapeutik perawat gigi dengan kepuasan pasien di Poli Gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu ada hubungan. Jadi semakin baik komunikasi terapeutik yang disampaikan oleh perawat gigi maka tingkat kepuasan pasien juga semakin tinggi.

Kepuasan pasien disebabkan karena tenaga kesehatan khususnya perawat berkomunikasi dengan pasien baik dan menyenangkan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan-pelayanan yang sama. Jadi semakin baik komunikasi terapeutik yang disampaikan oleh perawat gigi maka kepuasan pasien juga semakin tinggi (Muhammad, 2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa perawat gigi UPK Puskesmas Siantan Hulu memiliki komunikasi yang baik dengan frekuensi 44 responden (73.3%). Kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik oleh perawat gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu dengan kategori puas sebanyak 44 responden (73.3%). Adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi di UPK Puskesmas Siantan Hulu tahun 2017.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, S. (2007). *Analisa Teori Kepuasan Kerja*. Riau: FE Universitas Riau.
 Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: EGC.
 Dahmear, (2000) *Paradigma Kesehatan*, Balai Pustaka. Jakarta.

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009) *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas*, Jakarta
- Indrawati. (2003). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: EGC.
- Mariyono, J., Kuntariningsih, A., & Suswati, E. (2012). Ketimpangan Jender Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Rumah Tangga Petani Pedesaan: Kasus Dua Desa Di Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. *Soca: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/soca/article/view/4195>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar 2013. Jakarta, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Muhammad, A. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Tindakan Keperawatan*. Jombang: Sekolah Tinggi Kesehatn PEMKAD Jombang.
- Purwanto, S. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit (Internet)*. Available on <http://www.klinis.com>.
- Relliyani. (2000). Hubungan Persepsi Mutu dan Pemanfaatan Rawat Inap Bagi Pasien Askes di RSUD Jend. A. Yani Metro. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara Medan
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhyah. Z. (2006). *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(4), 177-184.
- Ulandari, H. (2011). *Gambaran Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*. KTI, Poltekkes Kemenkes Pontianak.