

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN TUBERCULOSIS PARU DI PUSKESMAS SUKODONO SIDOARJO

Devi Dwi Indriyanti *)

Abstract

Nurse communication is information delivery in an interaction face to face that contain an idea, caring and thinking that is given nurse to patient. Nurse communication is done in every nurse care to satisfy patient but some of them feel not satisfy with the health services because the feel its not optimally. The purpose of this research is to know correlation between nurse communication and the level of satisfaction about health services among lungs tuberculosis patients in Puskesmas Sukodono. Design of this research is cross sectional, the number of samples counted 34 respondents and its done by purposive sampling technique. Independent variable is nurse communication, dependent variable is the level satisfaction of health service among lung tuberculosis patients. Based from communication that was done by nurse in verbal communication gotten that 28 respondents (82.4%) said good, and in non verbal communication gotten that 13 respondents (38.2%) said enough. In the level of satisfaction of health service found that 21 respondents (61.8%) said satisfied to the health services in Puskesmas Sukodono. These data was collected by questioner and observational and then analyzed by statistical test of Spearman's rho with significant of $P_{value} < 0.05$. The result of this research show that there are correlation between nurse communication and the level of satisfaction about health services among lung tuberculosis ($P_{value} = 0.000$). Based from the research can be made conclusion that there are correlation between nurse communication and the level of satisfaction about heath service among lung tuberculosis in Puskesmas Sukodono. And to reduce and to and to prevent from un satisfy of lung tuberculosis patient in Puskesmas Sukodono so the nurses hoped to follow workshops about communication for health services.

Keywords : Nurse Communication, The Level of Satisfaction, Health Service.

A. PENDAHULUAN.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Pelayanan kesehatan dibedakan menjadi tiga bentuk pelayanan yaitu pelayanan kesehatan tingkat pertama, pelayanan kesehatan tingkat kedua, pelayanan kesehatan tingkat ketiga (Notoatmodjo, 2007 : 101). Pelayanan kesehatan tingkat pertama dilaksanakan di puskesmas (Alimul, 2004 : 75). Puskesmas adalah adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja, secara nasional standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan. Di dalam suatu puskesmas terdapat poli tuberculosis yang merupakan tempat pelayanan khusus bagi pasien tuberculosis paru.

Fenomena yang ditemukan di tempat pelayanan kesehatan yaitu ditunjukkannya salah satu sikap perawat dalam memberikan informasi tentang kesehatan yaitu kurang senyum sehingga pasien merasa terganggu dengan sikap perawat tersebut, yang menyebabkan timbul rasa ketidakpuasan pada pasien dalam pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan yang efektif memerlukan kemampuan komunikasi yang baik dari perawat (Mundakir, 2006 : 58). Kemampuan komunikasi yang efektif merupakan

*) Penulis adalah Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto

ketrampilan yang harus dimiliki oleh perawat profesional (Mundakir, 2006 : 5). Dalam praktek keperawatan komunikasi dapat membantu pasien dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien (Mundakir, 2006 : 2). Di Puskesmas Sukodono jumlah perawat seluruhnya adalah 20 perawat dan untuk perawat yang bertugas di ruang TB adalah 1 perawat. Pada saat studi pendahuluan di puskesmas Sukodono peneliti mendapat data tentang komunikasi perawat adalah ditemukan 9 dari 15 responden yaitu didapatkan 9 atau 60% responden mengatakan komunikasi yang dilakukan perawat adalah tidak baik sedangkan 6 atau 40% responden lainnya mengatakan komunikasi yang dilakukan perawat adalah baik.

Tuberkulosis paru adalah penyakit menular langsung yang disebabkan oleh kuman tuberculosis (*Mycobacterium tuberculosis*). Penyakit tuberculosis paru dapat menyerang pada semua orang. Indonesia menduduki Negara terbesar ketiga di dunia dalam masalah penyakit tuberculosis paru setelah cina dan india jumlah pasien TB di Indonesia yakni 5,8% sedangkan India 21,1% dan Cina 14,3%. Menurut Menteri Kesehatan RI Endang Rahayu Sedyaningsih mengatakan,, setiap tahun diperkirakan 528.000 kasus TB baru dengan kematian sekitar 90.000 orang dan tahun 2009 angka prevalensi TB 100 per 100.000 penduduk dan 70% adalah usia produktif. Berdasarkan data Dinkes Jatim, penderita TB Paru di Jatim mencapai 43%. Sedangkan di Sidoarjo ditemukan 7.269 kasus yang secara klinis menderita TB Paru dan 819 kasus yang positif TB Paru.

Komunikasi sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, seorang perawat tidak akan dapat melaksanakan tahapan-tahapan proses keperawatan dengan baik bila tidak terjalin komunikasi yang baik antara perawat dengan klien (Mundakir, 2006 : 77). Karena setiap orang mempunyai sifat yang unik dan masing-masing dapat membuat penafsiran dari pesan komunikasi yang dilakukan. Perbedaan penafsiran yang disebabkan beberapa hal dapat mengganggu jalannya komunikasi yang efektif. Seseorang klien yang menunjukkan muka masam dapat mempunyai beberapa arti yaitu tidak bahagia, marah, nyeri atau makna yang lain (Mundakir, 2006 :47)

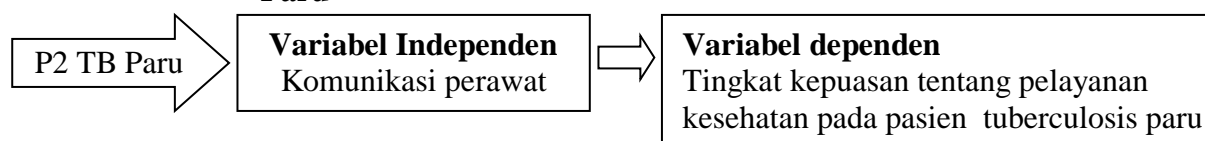
Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi ketidakpuasan pasien tuberculosis paru terhadap pelayanan kesehatan terutama dalam komunikasi perawat adalah dengan cara perawat melatih membiasakan diri untuk menggunakan bahasa yang baik agar tidak menyebabkan salah tafsir atau mispersepsi dan penguasaan masalah yang baik agar terjadi *feedback* antara pasien dan perawat, dan perawat mengikuti pelatihan-pelatihan tentang komunikasi perawat yang efektif (Mundakir, 2006 : 8-9).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru di puskesmas Sukodono Sidoarjo.

B. METODE PENELITIAN.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo pada bulan Agustus 2010. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian *cross sectional*. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengambilan data pada variabel bebas yaitu komunikasi perawat dan variabel terikat yaitu Tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru.

Gambar 4.1 *Frame Work* Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru



Pada penelitian ini populasi adalah pasien tuberculosis paru yang masih aktif berobat di Puskesmas Sukodono yaitu sebanyak 50 responden. Pada penelitian ini sampel adalah pasien tuberculosis paru yang masih aktif berobat di puskesmas Sukodono dan memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pendekatan teknik *purposive sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pasien tuberculosis paru yang masih aktif berobat di Puskesmas Sukodono
2. Mampu diajak berkomunikasi
3. Bersedia menjadi responden.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Cacat fisik, contoh: tuli dan buta
2. Mengalami penurunan daya ingat

Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru.

Variabel	Definisi	Kriteria	Skala
Variabel Independen: Komunikasi perawat	Penyampaian informasi dalam sebuah interaksi tatap muka yang berisi ide, perasaan, perhatian, makna, serta pikiran yang diberikan pada klien dengan harapan klien menggunakan informasi tersebut untuk mengubah sikap dan perilaku (Nasir, Abdul, 2009, dkk: 3)	Jawaban ya diberikan nilai 1 dan tidak diberikan nilai 0. Kemudian dikategorikan menjadi : 1. Komunikasi verbal 2. Komunikasi non verbal Kriteria: a. Kurang $\leq 55\%$ b. Cukup $56 - 75\%$ c. Baik $76 - 100\%$ (Nursalam, 2008 : 120)	Ordinal
Variabel Dependen : Tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru	Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2006: 156)	Jawaban sangat tidak puas diberikan nilai 1, jawaban tidak puas diberikan nilai 2, jawaban puas diberikan nilai 3, jawaban sangat puas diberikan nilai 4. Kemudian dikategorikan menjadi: 1. Sangat puas 2. Puas 3. Tidak puas 4. Sangat tidak puas Kriteria : a. $T_{res} < \text{mean } T = \text{Tidak Puas}$ b. $T_{res} > \text{mean } T = \text{Puas}$ (Azwar, 2006 : 156-157)	Ordinal

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah pada variabel komunikasi perawat menggunakan teknik pengumpulan jawaban dari observasi dan pada variabel tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien menggunakan teknik pengumpulan jawaban dari angket pertanyaan tertutup. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini adalah pada variabel komunikasi perawat menggunakan lembar observasi dan pada variabel tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru adalah menggunakan angket pertanyaan tertutup. Penilaian komunikasi disesuaikan dengan standar komunikasi (dalam penelitian ini yang dimaksud standar komunikasi adalah teknik komunikasi perawat) yang ada. Kemudian hasil penilaian dikategorikan menjadi 2 kategori yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Sedangkan penilaian tingkat kepuasan, dikategorikan menjadi 4 kategori yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Pengolahan data dengan menggunakan uji korelasi *Spearman* dengan α yang digunakan adalah 0,05. Uji *Spearman* digunakan untuk mengetahui korelasi kedua variabel yaitu komunikasi perawat dan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis, cara perhitungannya menurut (Fajar dkk, 2009 : 95) adalah:

1. Nilai masing-masing variabel (x dan y) diganti dengan rangking dari terkecil (nomor 1) sampai terbesar yaitu N .
2. Bila ada ties rangkingnya merupakan rata-ratanya.
3. Hitung (d_i) dan $\sum d_i^2$, dimana " d_i " merupakan selisih rangking X dan rangking Y yang sesuai pasangan.
4. Hitung nilai τ_s dengan rumus sebagai berikut :

$$\tau_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$

Perhitungan korelasi *spearman* menggunakan perangkat lunak SPSS dan kemudian dilakukan uji signifikansi dengan dasar pengambilan keputusan :

Jika $P \text{ value} < 0.05$, maka H_0 : ditolak, H_1 : diterima begitu sebaliknya.

Jika $P \text{ value} > 0.05$, maka H_0 : diterima, H_1 : ditolak (Agung, 2005 : 39).

C. HASIL PENELITIAN.

Puskesmas Sukodono terletak di Kecamatan Sukodono dengan batas wilayah; Utara : Desa Dungus, Selatan : Desa Pekarungan, Timur : Desa Suruh dan Barat : Desa Pekarungan Wilayah kerja Puskesmas Sukodono meliputi 19 desa yang tersebar di wilayah kecamatan Sukodono yang dibantu oleh 3 Puskesmas pembantu, 3 Puskesmas keliling, dan 14 Polindes.

Luas wilayah Puskesmas Sukodono 3153 km² (kilometer) yang dihuni oleh 91.718 orang penduduk yang terdiri dari 46.201 penduduk laki-laki dan 45.517 penduduk wanita dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 24.520 KK.

Jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Sukodono, meliputi jumlah dokter sebanyak 7 orang yang terdiri dari 5 dokter umum dan 2 dokter gigi, perawat 20 orang (PKU, D-III Keperawatan, Perawat gigi) yang tersebar di Puskesmas dan Puskesmas Pembantu (Pustu), bidan 21 orang (Bidan dan D-III Kebidanan) yang bertugas di Puskesmas dan Polindes, tenaga sanitarian 1 orang, tenaga asisten apoteker 4 orang, tenaga analisis laboratorium 4 orang, tenaga juru imunisasi/juru malaria 1 orang, tenaga pekaya kesehatan 5 orang, tenaga administrasi 7 orang (SLTA & SLTP), tenaga sopir dan penjaga 6 orang.

1. Data Umum

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Laki-laki	20	58,8
2.	Perempuan	14	41,2
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (59%), dan sisanya sebanyak 14 orang (41%) adalah perempuan.

b. Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Distribusi Perawat Berdasarkan Jenis kelamin di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Laki-laki	5	25
2.	Perempuan	15	75
Total		20	100

Berdasarkan data diatas, sebagian besar perawat berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang (75%), dan sisanya sebanyak 5 orang (25%) adalah laki-laki.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Umur	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	17-20 Tahun	1	2,9
2.	21-30 Tahun	2	5,9
3.	41-50 Tahun	11	32,4
4.	51-60 Tahun	29	58,8
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa umur responden sebagian besar berumur 51-60 tahun sebanyak 20 orang (61%).

d. Karakteristik Perawat Berdasarkan Umur

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Umur Perawat di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Umur	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	17-20 Tahun	0	0
2.	21-30 Tahun	9	45
3.	41-50 Tahun	10	50
4.	51-60 Tahun	1	5
Total		20	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa umur responden sebagian besar 41-50 tahun sebanyak 10 orang (50%).

- e. **Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal**
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Pendidikan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	SD	17	50
2.	SMP	8	23,5
3.	SMA	9	26,5
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa pendidikan responden mayoritas adalah SD sebanyak 17 orang (50%).

- f. **Karakteristik Perawat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal**
Tabel 4.7 Distribusi Perawat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Pendidikan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	SPK	0	0
2.	DIII	20	100
3.	S1	0	0
Total		20	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa pendidikan perawat sebagian besar adalah D III sebanyak 20 orang (100%).

- g. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Sukodono, Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

No.	Pendidikan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Tidak bekerja	19	55,9
2.	Swasta	1	2,9
3.	Wiraswasta	3	8,8
4.	Petani	11	32,4
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah tidak bekerja sebanyak 19 orang (55,9%).

2. Data Khusus

a. Komunikasi Perawat

1) Komunikasi Verbal

Tabel 4.9 Distribusi Komunikasi Verbal Perawat di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010

No.	Komunikasi Perawat	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Kurang	6	17,6
2.	Cukup	0	0
3.	Baik	28	82,4
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan oleh perawat sebagian besar adalah baik sebanyak 28 orang (82%).

2) Komunikasi Non Verbal

Tabel 4.10 Distribusi Komunikasi Non Verbal Perawat di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010.

No.	Komunikasi Perawat	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Kurang	11	32,4
2.	Cukup	13	38,2
3.	Baik	10	29,4
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan oleh perawat sebagian besar adalah cukup sebanyak 13 (38,2%).

b. Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan

1) *Tangible* (kenyataan)Tabel 4.11 Distribusi *Tangible* di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010.

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Tidak puas	10	29,4
2.	Puas	24	70,6
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan di aspek *tangible* (kenyataan) di Puskesmas Sukodono sebagian besar adalah puas sebanyak 24 (70,6%).

2) *Reliability* (kepercayaan)Tabel 4.12 Distribusi *Reliability* di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010.

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Tidak puas	9	26,5
2.	Puas	25	73,5
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan di aspek *Reliability* (kepercayaan) di Puskesmas Sukodono sebagian besar adalah puas sebanyak 25 (73,5%).

3) *Responsiveness* (tanggung jawab)

Tabel 4.13 Distribusi *Reponsiveness* di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Tidak puas	10	29,4
2.	Puas	24	70,6
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan di aspek *Responsiveness* (tanggung jawab) di Puskesmas Sukodono sebagian besar adalah puas sebanyak 24 (70,6%).

4) *Assurance* (jaminan)

Tabel 4.14 Distribusi *Assurance* di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010.

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Tidak puas	10	29,4
2.	Puas	24	70,6
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan di aspek *Assurance* (jaminan) di Puskesmas Sukodono sebagian besar adalah puas sebanyak 24 (70,6%).

5) *Empathy* (empati)

Tabel 4.15 Distribusi *Empathy* di Puskesmas Sukodono, Pada tanggal 25 Bulan Agustus 2010.

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah responden	Persentase(%)
1.	Tidak puas	10	29,4
2.	Puas	24	70,6
Total		34	100

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan di aspek *Empathy* (empati) di Puskesmas Sukodono sebagian adalah puas sebanyak 24 (70,6%).

c. Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru

Tabel 4.16 Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru di Puskesmas Sukodono Pada Tanggal 25 Agustus 2010.

Kepuasan	Komunikasi Perawat						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Tidak puas	2	5,9	9	26,5	2	5,9	13	38,2
Puas	0	0	5	14,7	16	47,1	21	61,8
Total	2	5,9	14	41,2	18	52,9	34	100
	Koefisien correlation : 0,614							
	Signifikan (p) : 0,000							

Menurut Tabel di atas menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru Dengan Komunikasi Perawat. Hal ini diketahui dari hasil uji korelasi *Spearman* yang didapatkan nilai P value = 0,000 dengan nilai $\alpha = 0,05$, sehingga P value < 0.05, maka Ho: ditolak , H1 : diterima artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru di Puskesmas Sukodono.

D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Komunikasi Perawat Pada Pasien Tuberculosis Paru

Pengumpulan data tentang komunikasi perawat pada pasien tuberculosis paru dilakukan pada waktu pasien tuberculosis paru datang ke Puskesmas Sukodono untuk berobat dengan cara observasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh komunikasi yang dilakukan oleh perawat pada pasien tuberculosis paru adalah komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Pada komunikasi verbal, responden mengatakan cukup sebanyak 6 responden (17,6%) dan responden yang mengatakan baik sebanyak 28 responden (82,4%). Sedangkan pada komunikasi non verbal, responden yang mengatakan komunikasi perawat adalah kurang sebanyak 11 responden (32,4%), responden yang mengatakan komunikasi perawat adalah cukup sebanyak 13 responden (38,2%), dan responden yang mengatakan komunikasi perawat adalah baik sebanyak 10 responden (29,4%). Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa komunikasi verbal yang dilakukan oleh perawat, adalah baik sedangkan komunikasi non verbal yang dilakukan oleh perawat adalah cukup.

Komunikasi non verbal dan verbal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh perawat yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien. Komunikasi antara perawat dengan pasien dapat memfasilitasi proses transfer pengetahuan maupun informasi tambahan yang belum dimengerti oleh pasien. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses komunikasi yaitu pengetahuan dan jender.

Tingkat pengetahuan berkaitan erat dengan tingkat pendidikan seseorang. Dari data yang didapatkan tingkat pendidikan pasien tuberculosis paru sebagian besar adalah Sekolah Dasar (SD) yaitu sebanyak 17 responden (50%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tuberculosis paru masih memiliki tingkat pengetahuan yang rendah. Tingkat pengetahuan yang dimaksud disini adalah tingkat pengetahuan responden dalam menerima informasi yang diberikan oleh perawat.

Karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka kemampuan menerima informasi semakin baik, sehingga dapat meningkatkan status kesehatannya menjadi lebih baik.

Seseorang dengan tingkat pengetahuan yang rendah akan sulit merespon pertanyaan yang mengandung bahasa verbal dengan tingkat pengetahuan yang lebih tinggi. Hal ini di dukung oleh teori yang dikemukakan oleh Potter dan Perry (2005 : 310), yang menyatakan bahwa komunikasi dapat menjadi sulit ketika orang yang berkomunikasi memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda. Oleh karena itu, maka perawat di Puskesmas Sukodono perlu mengetahui tingkat pengetahuan pasien tuberculosis paru, sehingga perawat dapat berinteraksi dengan baik pada pasien. Menurut Potter dan Perry (2005 : 310), perawat dapat mengkaji pengetahuan klien dengan mencatat respon mereka atas pertanyaan, kemampuan untuk mendiskusikan masalah kesehatan, dan pertanyaan yang mereka tanyakan.

Berdasarkan hasil penelitian menurut jenis kelamin, didapatkan bahwa 11 (32,4%) responden laki-laki mengatakan komunikasi yang dilakukan perawat adalah baik sedangkan responden perempuan mengatakan komunikasi perawat adalah baik sebesar 7 (20,6%) responden. Dari data diatas terlihat bahwa jenis kelamin dapat mempengaruhi komunikasi, seseorang akan merasa lebih nyaman kalau berbicara dengan lawan jenisnya karena mereka bisa lebih mengerti tentang perasaan yang dialaminya. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Potter dan Perry (2005 : 310) bahwa pria dan wanita memiliki gaya komunikasi yang berbeda dan satu sama lain saling mempengaruhi proses komunikasi secara unik.

Dengan adanya tingkat pengetahuan atau pendidikan pasien yang tergolong rendah dan perbedaan jenis kelamin atau jender maka diharapkan komunikasi yang dilakukan oleh perawat di Puskesmas Sukodono harus jelas, tepat dan sesuai dengan tingkat pengetahuan dan jenis kelamin pasien. Kemampuan perawat di Puskesmas Sukodono dalam memodifikasi komunikasi dan menyesuaikan dengan pendidikan dan jenis kelamin pasien sudah sangat baik, hal ini terlihat komunikasi perawat dinilai dalam komunikasi verbal yaitu responden yang mengatakan baik sebanyak 28 responden (82,4%) dan komunikasi verbal yaitu responden yang mengatakan cukup sebanyak 13 responden (38,2%) .

Komunikasi yang ikhlas, tulus, dan penuh perhatian merupakan metode yang sangat efektif untuk mewujudkan suasana saling mempercayai, saling menghargai, saling menghormati dan suasana yang kondusif untuk mengubah harapan pasien yang telah lama terbentuk. Suasana yang demikian akan mendorong pasien untuk menerima pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan penuh pengertian sehingga ketidakpuasan pasien yang timbul dapat dihindarkan. Hal ini di dukung oleh teori Potter dan Perry (2005 : 310) yang mengatakan lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Sedangkan di Puskesmas Sukodono, perawat sudah menciptakan lingkungan yang nyaman dan suasana yang tenang sehingga pasien bisa menerima semua informasi dengan baik dari perawat.

Komunikasi itu sangat penting karena komunikasi adalah kunci awal untuk melakukan tindakan keperawatan atau melakukan asuhan keperawatan kepada seorang pasien.

2. Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan pada Pasien Tuberculosis Paru

Hasil pengumpulan data dengan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru diperoleh bahwa tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 13 responden (38,2%)

mengatakan tidak puas, 21 responden (61,8%) mengatakan puas. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa terdapat responden yang mengatakan tidak puas tentang pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Kepuasan pasien tuberculosis paru tentang pelayanan kesehatan berkaitan dengan tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Dari data yang di dapatkan tingkat pendidikan pasien tuberculosis paru sebagian besar adalah berpendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu sebanyak 17 responden (50%), dan mereka yang berpendidikan SD mengatakan tidak puas tentang pelayanan kesehatan yaitu sebesar 11 responden (32,4%). Hal ini terlihat bahwa responden yang berpendidikan SD yang terbanyak mengatakan tidak puas tentang pelayanan kesehatan yang mereka terima. Sedangkan data menurut jenis kelamin didapatkan bahwa laki-laki cenderung lebih banyak yang mengatakan puas dari pada perempuan, hal ini terlihat bahwa laki-laki yang mengatakan puas adalah sebesar 12 (35,3%) responden sedangkan pada perempuan yang mengatakan puas adalah 9 (26,5%) responden. Hal ini terjadi karena laki-laki lebih terbuka berkomunikasi dengan perawat sehingga mereka lebih banyak yang puas tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukodono.

Kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan cenderung membuat pasien taat terhadap rencana pengobatan. Penelitian yang dilakukan oleh Gani (2001), mengidentifikasi bahwa faktor yang mempengaruhi pasien tuberculosis putus berobat salah satunya adalah dari factor pelayanan kesehatan. Dengan demikian maka kepatuhan pasien tuberculosis paru terhadap rencana pengobatan sangatlah penting karena penyakit tuberculosis paru adalah penyakit menular kronis yang memerlukan jangka waktu pengobatan relatif lama yaitu minimal 6 bulan dan salah satu kunci keberhasilannya adalah keparuhan dari pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pohan (2006 : 158), yang menyatakan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan tentang layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.

Kepatuhan pasien berkenaan dengan kemauan dan kemampuan dari individu untuk mengikuti nasehat, aturan pengobatan yang di tetapkan, dan mengikuti jadwal pemeriksaan. Kepatuhan merupakan akibat dari kepuasan pasien. Salah satu strategi untuk mengurangi ketidakpuasan pasien adalah memperbaiki komunikasi antara perawat dan pasien. Hal ini di dukung teori yang dikemukakan oleh Pohan (2006 : 159), yang menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya dapat dikurangi yaitu dengan adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara layanan kesehatan dengan pasien

Kepuasan pelayanan terhadap asuhan keperawatan atau tindakan keperawatan adalah dengan terciptanya komunikasi yang harmonis antara perawat dengan pasien.

3. Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Tuberculosis Paru

Hasil dari perhitungan dengan menggunakan uji statistik *spearman* yang didapatkan nilai P value = 0,000 dengan nilai $\alpha = 0,05$, sehingga P value < 0.05, maka H_0 : ditolak, H_1 : diterima artinya ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan pada pasien tuberculosis paru di Puskesmas Sukodono.

Terdapat hubungan antara Pendidikan dan jenis kelamin dalam berkomunikasi dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari data yang didapatkan oleh peneliti yaitu tingkat pendidikan pasien tuberculosis paru sebagian besar adalah berpendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu

sebanyak 17 responden (50%), dan mereka yang berpendidikan SD mengatakan tidak puas tentang pelayanan kesehatan yaitu sebesar 11 responden (32,4%). Hal ini terlihat bahwa responden yang berpendidikan SD yang terbanyak mengatakan tidak puas tentang pelayanan kesehatan yang mereka terima. Sedangkan data menurut jenis kelamin didapatkan bahwa laki-laki cenderung lebih banyak yang mengatakan puas dari pada perempuan, hal ini terlihat bahwa laki-laki yang mengatakan puas adalah sebesar 12 (35,3%) responden sedangkan pada perempuan yang mengatakan puas adalah 9 (26,5%) responden. Hal ini terjadi karena laki-laki lebih terbuka berkomunikasinya dengan perawat sehingga mereka lebih banyak yang puas tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukodono.

Komunikasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (Asrin, 2006). Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil bahwa komunikasi yang dilakukan perawat pada pasien tuberculosis paru adalah komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Pada komunikasi verbal didapatkan responden mengatakan cukup sebanyak 6 responden (17,6%) dan responden yang mengatakan baik sebanyak 28 responden (82,4%). Sedangkan pada komunikasi non verbal, responden yang mengatakan komunikasi perawat adalah kurang sebanyak 11 responden (32,4%), responden yang mengatakan komunikasi perawat adalah cukup sebanyak 13 responden (38,2%), dan responden yang mengatakan komunikasi perawat adalah baik sebanyak 10 responden (29,4%). Berdasarkan data tersebut maka diharapkan perawat di Puskesmas Sukodono dapat meningkatkan kemampuannya baik dalam hal komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien, dengan jalan mengikuti pelatihan-pelatihan komunikasi.

Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Mubarak, 2009 : 132). Dalam hal ini peran perawat sangat diperlukan terutama pada perawat komunitas.

Peran perawat komunitas dengan adanya sarana pusat pelayanan kesehatan khusus pasien tuberculosis paru, maka perawat dapat memberikan pendidikan kesehatan pada pasien tuberculosis paru dengan menggunakan baik komunikasi verbal maupun non verbal. Dengan adanya komunikasi yang dilakukan oleh perawat itu baik verbal maupun non verbal diharapkan dapat membuat pasien tuberculosis paru kooperatif dan dapat mempercepat kesembuhan terhadap penyakitnya.

Tingkat kepuasan atas pelayanan tindakan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat terhadap pasien dapat terlihat dari cara berkomunikasi oleh perawat kepada pasien dan sebaliknya.

E. PENUTUP.

Komunikasi yang dilakukan perawat terutama pada komunikasi non verbalnya perlu ditingkatkan lagi dengan membiasakan setiap hari menggunakan komunikasi nonverbal disamping menggunakan komunikasi verbal pada pelayanan kesehatan. Yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukodono adalah senyum pada saat melakukan pelayanan kesehatan, mengucapkan salam pada saat pasien datang, mengucapkan terima kasih pada saat pasien selesai pengobatan. Hal ini dilakukan agar tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan bisa lebih tinggi lagi dan tidak ada ketidakpuasan pada pasien tuberculosis paru.

DAFTAR PUSTAKA.

- Ali, Zaidin. 2001. *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrin. 2006. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Komunikasi Perawat di Rumah Sakit Prof.dr. Margono Soekarjo di Purwokerto. *Jurnal Keperawatan Soediman Volume 1*. [serial online]. <http://jurnal.keperawatan.soediman.ac.id> [25 Agustus 2010].
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brockopp dan Toslma. 2000. *Dasar-Dasar Riset Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Curwin, Elizabeth J. 2000. *Buku Saku Patofisiologi*. Jakarta: EGC.
- Effendy, Nasrul. 1998. *Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat*. Jakarta: EGC
- Gani. 2000. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Tuberculosis Paru Putus Berobat Di Rumah Sakit Paru Jember*. Tidak Di Publikasikan. Karya Tulis Ilmiah. Jember: Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Fajar, I, dkk. 2009. *Statistika untuk Praktisi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2004. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Meprofarm,Pt, 2008. *Obat TBC Primer: Isoniazid(INH) untuk semua Tipe Tuberculosis* [serial online].http://www.medicastore.com/tbc/pengobatan_tbc.htm [20 April 2010].
- Mubarak, W & Nurul C. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muninjaya, 2004. *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Murtaqib. 2008. *Komunikasi Keperawatan*. Jember: Universitas Jember.
- Notoatmodjo, S.2007. *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan..* Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2008. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nugroho, Bhuono Agung. *Stategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET.
- Potter, A. & Perry G. 2005, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, proses, da praktik edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Yogyakarta: Cendika Mitra.
- Purwanto, S. 2007. *Kualitas Pelayanan Keperawatan*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanan-keperawatan> [20 April 2010].
- Reeves, Charlene J, dkk. 2001. *Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sabatine, Marc S. *Buku Saku Klinis*. Jakarta: Hipokrates.
- Silalahi. 2003. *Metodologi Penelitian & Studi kasus*. Sidoarjo: Citramedia.
- Smeltzer, Suzanne C. 2000. *Buku Ajar Keperawatan Medikal-Bedah*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Supardi, S. 2004. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Di Puskesmas*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit> [20 April 2010].
- Widodo. 2010. *Penderita TB di Indonesia Masih Tiga Besar Dunia*. [serial online] <http://www.penderita-tb-di-indonesia-masih-tiga-besar-dunia.htm>[20 April 2010].