

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo, meliputi gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden (data umum), serta hasil tingkat kepuasan pasien (data khusus) berdasarkan tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Prambon, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Puskesmas Prambon merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat di wilayah Kecamatan Prambon dan sekitarnya, dengan rata-rata kunjungan rawat jalan sekitar 37–41 orang per hari, atau berkisar 800–1.300 kunjungan per bulan (rata-rata ± 1.050 orang), serta lebih dari 6.500–7.800 kunjungan per tahun.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Prambon periode 1 Januari–30 Juni 2026, diperoleh nilai sebesar 97,55 dengan kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, hasil Rekap Pengelolaan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026 masih menunjukkan adanya sejumlah keluhan masyarakat terkait sikap petugas, waktu pelayanan, informasi yang kurang jelas dari petugas, serta kesulitan dalam pengurusan rujukan, sehingga penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat ini penting untuk

dilakukan.

4.1.2 Data Umum (Karakteristik Responden)

Data umum pada penelitian ini menggambarkan karakteristik 171 responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan status kunjungan ke Puskesmas Prambon. Kategori yang ditampilkan pada Tabel 4.1 merupakan kategori dengan proporsi paling dominan pada masing-masing kelompok karakteristik.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Dominan

Karakteristik	Kategori Dominan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia	17–25 tahun	90	52,6
Jenis Kelamin	Perempuan	91	53,2
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	129	75,4
Pekerjaan	Pegawai Swasta	62	36,3
Status Kunjungan	Kunjungan ulang (≥ 2 kali)	118	69,0

Berdasarkan Tabel 4.1, Karakteristik tersebut memberikan gambaran mengenai latar belakang responden yang memberikan penilaian terhadap komunikasi terapeutik perawat. Dalam konteks penelitian ini, data karakteristik responden berfungsi sebagai informasi deskriptif untuk menunjukkan komposisi subjek penelitian dan tidak digunakan untuk menganalisis hubungan maupun pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut peneliti, dominannya pasien kunjungan ulang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman menerima pelayanan di Puskesmas Prambon lebih dari satu kali. Hal tersebut dapat memberikan konteks terhadap penilaian responden mengenai komunikasi terapeutik yang mereka terima, tetapi tidak dapat diartikan bahwa status kunjungan merupakan penyebab tingkat kepuasan pasien.

4.1.3 Data Khusus (Tingkat Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Terapeutik Perawat)

Data khusus pada penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat di pelayanan Puskesmas Prambon Kabupaten Sidoarjo berdasarkan tahap pra-interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi, serta tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 4. 2 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Tahap dan Secara Keseluruhan

Tahap	Puas f (%)	Cukup Puas f (%)	Tidak Puas f (%)	Total
Pra-interaksi	57 (33,3%)	78 (45,6%)	36 (21,1%)	171 (100%)
Orientasi	39 (22,8%)	89 (52,0%)	43 (25,1%)	171 (100%)
Kerja	36 (21,1%)	93 (54,4%)	42 (24,6%)	171 (100%)
Terminasi	37 (21,6%)	73 (42,7%)	61 (35,7%)	171 (100%)
Keseluruhan	36 (21,1%)	95 (55,6%)	40 (23,4%)	171 (100%)

Berdasarkan Tabel 4.2, tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi terapeutik perawat secara keseluruhan paling dominan berada pada kategori cukup puas, yaitu sebanyak 95 responden (55,6%), diikuti kategori tidak puas sebanyak 40 responden (23,4%), dan kategori puas sebanyak 36 responden (21,1%).

Apabila ditinjau per tahap, kategori cukup puas juga mendominasi pada keempat tahap komunikasi terapeutik, dengan proporsi tertinggi pada tahap kerja (54,4%) dan proporsi terendah pada tahap terminasi (42,7%). Sebaliknya, proporsi kategori tidak puas tertinggi ditemukan pada tahap terminasi, yaitu sebanyak 61 responden (35,7%), yang mengindikasikan bahwa tahap terminasi merupakan tahap dengan capaian kepuasan pasien paling rendah dibandingkan tahap-tahap lainnya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa sebagian besar berada pada rentang usia 17-25 tahun (52,6%), berjenis kelamin perempuan (53,2%), berpendidikan terakhir SMA/Sederajat (75,4%), bekerja sebagai pegawai swasta (36,3%), dan merupakan pasien dengan kunjungan ulang (69,0%).

Menurut Nursalam (2018), karakteristik pasien seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan latar belakang sosial turut berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya, karena setiap kelompok pasien memiliki standar harapan yang berbeda terhadap mutu pelayanan kesehatan. Mayoritas responden yang merupakan pasien kunjungan ulang menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman sebelumnya dalam menerima pelayanan komunikasi terapeutik dari perawat Puskesmas Prambon, sehingga persepsi kepuasan yang diberikan didasarkan pada pengalaman interaksi yang berulang, bukan hanya kesan pada satu kali kunjungan.

Merujuk pada teori Simamora dalam Kotler (2019), karakteristik responden termasuk ke dalam kelompok faktor internal yang turut membentuk penilaian kepuasan, di samping faktor eksternal seperti kualitas komunikasi petugas kesehatan. Dominasi responden pada rentang usia produktif dan berpendidikan SMA/Sederajat pada penelitian ini sejalan dengan temuan Guspianto et al. (2023) pada Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi, yang juga mendapati profil demografis serupa pada pasien rawat jalan puskesmas. Kesamaan karakteristik

demografis pada kedua penelitian tersebut mengindikasikan bahwa profil pasien rawat jalan puskesmas di Indonesia relatif homogen, sehingga temuan mengenai kepuasan pasien pada penelitian ini berpotensi memiliki relevansi yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada konteks Puskesmas Prambon.

Peneliti berpendapat bahwa dominasi responden dengan status kunjungan ulang merupakan temuan yang perlu dicermati secara khusus, sebab pasien dengan pengalaman kunjungan berulang cenderung memiliki titik acuan penilaian yang lebih kritis dibandingkan pasien baru, karena mereka telah membandingkan pelayanan yang diterima pada beberapa kesempatan kunjungan sebelumnya. Interpretasi ini diperkuat oleh Nursalam (2018) yang menegaskan bahwa pengalaman pelayanan sebelumnya turut membentuk standar harapan pasien terhadap mutu pelayanan yang akan diterima pada kunjungan berikutnya. Dengan demikian, tingginya proporsi kategori cukup puas pada penelitian ini tidak dapat semata-mata dimaknai sebagai kegagalan pelayanan, melainkan juga mencerminkan tingginya standar penilaian dari pasien yang telah berulang kali menerima layanan di Puskesmas Prambon.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Pra-Interaksi

Temuan pada Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa mayoritas responden termasuk kategori Cukup Puas, yaitu sebanyak 78 responden (45,6%). Tahap pra-interaksi merupakan tahap persiapan sebelum perawat melakukan kontak pertama dengan pasien, mencakup pengumpulan data awal, eksplorasi perasaan diri, serta kesiapan fisik maupun psikologis perawat sebelum berinteraksi dengan pasien

(AIPNI, 2021, Raziansyah, 2021). Kesiapan perawat pada tahap ini menjadi fondasi awal yang memengaruhi kualitas interaksi pada tahap-tahap berikutnya.

Kondisi ini kemungkinan terjadi karena tingginya volume kunjungan rawat jalan di Puskesmas Prambon yang mencapai lebih dari 1.000 kunjungan per bulan, sehingga waktu yang tersedia bagi perawat untuk mempersiapkan diri secara maksimal sebelum bertemu setiap pasien menjadi terbatas. Selain itu, mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pasien dengan kunjungan ulang, yang cenderung memiliki standar penilaian lebih tinggi terhadap kesiapan pelayanan dibanding pasien baru sehingga penilaian mereka pada tahap ini berada di kategori cukup puas.

Apabila dikaitkan dengan model SERVQUAL yang dikemukakan Nursalam (2020), kesiapan perawat pada tahap pra-interaksi berkaitan erat dengan dimensi reliability, yakni kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Ketidaksiapan yang bersifat tidak tampak langsung oleh pasien pada tahap ini pada akhirnya akan terakumulasi dan memengaruhi kualitas interaksi pada tahap-tahap berikutnya, sebagaimana ditegaskan Suryani (2015) bahwa kegagalan pada satu tahap komunikasi terapeutik dapat menghambat efektivitas tahap selanjutnya. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Guspianto et al. (2023) di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi, yang menemukan bahwa dimensi daya tanggap menjadi salah satu dimensi kepuasan pasien rawat jalan puskesmas yang paling banyak dikeluhkan, sehingga mengindikasikan bahwa keterbatasan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat merupakan tantangan yang bersifat umum pada pelayanan rawat jalan puskesmas,

bukan semata persoalan yang unik di Puskesmas Prambon.

Selain faktor volume kunjungan, peneliti menilai bahwa rasio jumlah perawat dengan jumlah pasien turut berperan dalam membentuk hasil pada tahap ini. Sebagaimana dijelaskan Nursalam (2018), rasio perawat-pasien yang tidak seimbang memaksa perawat bekerja secara transaksional sehingga waktu untuk persiapan diri sebelum berinteraksi dengan pasien menjadi salah satu aspek yang paling mudah dikorbankan. Dengan demikian, hasil pada tahap pra-interaksi ini mengindikasikan bahwa perbaikan tidak cukup hanya dilakukan melalui pelatihan keterampilan komunikasi perawat secara individual, tetapi juga memerlukan intervensi manajerial berupa penyesuaian rasio tenaga keperawatan dengan volume kunjungan pasien.

4.2.3 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Orientasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 4.2, sebagian besar responden berada pada kategori Cukup Puas, yaitu sebanyak 89 responden (52,0%). Tahap orientasi merupakan tahap pertama kali perawat bertemu dengan pasien, yang mencakup pengenalan diri, penjelasan tujuan pertemuan, serta upaya membangun rasa percaya antara perawat dan pasien (Gunawan et al., 2025). Tahap ini menjadi fondasi penting bagi keberhasilan komunikasi terapeutik pada tahap-tahap selanjutnya.

Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh keterbatasan waktu perawat dalam memberikan pengenalan dan penjelasan awal secara menyeluruh kepada setiap pasien akibat tingginya jumlah kunjungan harian. Mayoritas responden yang

berpendidikan SMA/Sederajat pada penelitian ini umumnya sudah cukup memahami alur pelayanan, sehingga penjelasan singkat dari perawat pada tahap orientasi masih dapat diterima meski belum dirasakan optimal oleh sebagian pasien.

Merujuk pada tiga kegiatan utama tahap orientasi menurut Anjaswarni (2016), yaitu salam terapeutik, evaluasi dan validasi perasaan pasien, serta kesepakatan kontrak interaksi, proporsi kategori tidak puas yang mencapai 25,1% pada tahap ini mengindikasikan bahwa salah satu atau lebih dari ketiga kegiatan tersebut belum dilaksanakan secara konsisten oleh perawat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Arisanty et al. (2025) pada UPTD Puskesmas Lokotoy yang membuktikan adanya hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal perawat, yang turut mencakup tahap pengenalan dan pembinaan hubungan awal, dengan kepuasan pasien puskesmas, sehingga memperkuat dugaan bahwa tahap orientasi merupakan titik krusial yang menentukan penerimaan pasien terhadap keseluruhan proses komunikasi terapeutik pada pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Menurut peneliti, hasil ini juga perlu dimaknai melalui pandangan Suryani (2015) yang menyatakan bahwa kegagalan pada tahap orientasi, misalnya karena perawat terburu-buru melewati tahap ini, dapat menghambat terbentuknya rasa percaya pasien sehingga berdampak pada tahap-tahap selanjutnya. Mengingat tahap kerja dan tahap terminasi pada penelitian ini juga menunjukkan proporsi ketidakpuasan yang relatif tinggi, peneliti menduga terdapat pola berjenjang, yaitu ketidaktimalan pada tahap orientasi turut berkontribusi terhadap rendahnya

penilaian pasien pada tahap-tahap berikutnya, bukan semata merupakan persoalan yang berdiri sendiri pada masing-masing tahap.

4.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Kerja

Data pada Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Cukup Puas, yaitu sebanyak 93 responden (54,4%). Tahap kerja merupakan inti dari komunikasi terapeutik, di mana perawat secara aktif memberikan asuhan keperawatan, mendengarkan keluhan pasien, serta membantu pasien memahami kondisi kesehatannya. Gunawan et al. (2025) membuktikan bahwa fase kerja merupakan determinan paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, karena pada fase ini interaksi antara perawat dan pasien berlangsung paling intens dan paling lama dibandingkan tahap-tahap lainnya.

Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh beban kerja perawat yang cukup tinggi akibat rasio jumlah perawat yang tidak sebanding dengan volume kunjungan harian di Puskesmas Prambon, sehingga waktu yang tersedia untuk mendengarkan keluhan dan memberikan penjelasan secara mendalam kepada setiap pasien menjadi terbatas. Hal ini sejalan dengan karakteristik responden yang mayoritas merupakan pasien kunjungan ulang, yang umumnya memiliki standar penilaian lebih tinggi karena telah membandingkan dengan pengalaman kunjungan sebelumnya.

Damaiyanti (2010) menjelaskan bahwa tahap kerja menuntut perawat untuk mengeksplorasi sumber stres pasien secara tepat serta memfasilitasi mekanisme

koping yang konstruktif, sebuah tugas yang membutuhkan waktu dan ketenangan yang memadai. Hasil penelitian Marselita et al. (2023) di RS Rawa Lumbu turut membuktikan adanya hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat, khususnya dalam konteks pemberian tindakan atau obat kepada pasien yang merupakan bagian dari tahap kerja, dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun penelitian tersebut dilaksanakan pada setting rawat inap, kesamaan pola hubungan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi selama tahap kerja secara konsisten menjadi determinan penting kepuasan pasien, baik pada pelayanan rawat inap maupun rawat jalan.

Peneliti berpendapat bahwa meskipun tahap kerja secara teoretis merupakan fase paling menentukan sebagaimana dibuktikan Gunawan et al. (2025), proporsi kategori puas pada tahap ini justru bukan yang tertinggi di antara keempat tahap pada penelitian ini. Kondisi ini mengindikasikan bahwa durasi interaksi yang panjang pada tahap kerja tidak serta-merta menjamin kepuasan pasien apabila tidak diimbangi dengan kualitas interaksi yang memadai, sehingga faktor rasio perawat-pasien dan beban kerja sebagaimana diuraikan pada subbab 2.2.4 menjadi determinan yang lebih menentukan dibandingkan durasi interaksi itu sendiri.

4.3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Tahap Terminasi

Temuan pada Tabel 4.2 mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Cukup Puas, yaitu sebanyak 73 responden (42,7%). Tahap terminasi merupakan tahap akhir dari setiap pertemuan perawat dengan pasien,

mencakup rangkuman hal-hal penting yang telah dibicarakan, evaluasi pencapaian tujuan interaksi, serta pesan tindak lanjut yang perlu dilakukan pasien (Raziansyah, 2021).

Proporsi kategori tidak puas pada tahap terminasi tercatat paling tinggi dibandingkan ketiga tahap lainnya pada Tabel 4.2, yang kemungkinan terjadi karena perawat cenderung terburu-buru menutup sesi pelayanan akibat antrean pasien berikutnya yang masih panjang, sehingga penyampaian evaluasi akhir dan kesempatan bertanya kembali bagi pasien menjadi kurang maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa tahap terminasi masih menjadi titik lemah dalam penerapan komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Prambon.

Merujuk pada pembagian tahap terminasi menurut Anjaswarni (2016) menjadi terminasi sementara dan terminasi akhir, mayoritas interaksi pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Prambon tergolong terminasi sementara, sebab pasien umumnya hanya melakukan satu kali kunjungan dalam satu episode pelayanan. Karakteristik ini semestinya menuntut perawat memberikan penutupan interaksi yang jelas dan berkualitas, mengingat pasien tidak selalu memiliki kesempatan bertemu kembali dengan perawat yang sama pada kunjungan berikutnya untuk menuntaskan hal-hal yang belum tersampaikan. Tingginya proporsi ketidakpuasan pada tahap ini sejalan dengan temuan Wahyuni dan Lahaja (2022) yang menegaskan bahwa kualitas komunikasi terapeutik yang tidak diterapkan secara menyeluruh pada setiap tahapannya, termasuk pada tahap penutupan interaksi, berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut peneliti, temuan pada tahap terminasi ini menjadi indikator yang paling mendesak untuk ditindaklanjuti dibandingkan tiga tahap lainnya, sebab tahap ini merupakan kesan akhir yang paling diingat pasien setelah menerima pelayanan. Faktor eksternal berupa panjangnya antrean pasien berikutnya, sebagaimana disinggung pada uraian sebelumnya, tampaknya menjadi determinan situasional yang lebih dominan dibandingkan kemampuan komunikasi perawat secara individual, sehingga perbaikan pada tahap ini memerlukan dukungan manajerial berupa pengaturan alur pelayanan dan alokasi waktu, bukan hanya pelatihan keterampilan komunikasi semata.

4.3.6 Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan, Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori Cukup Puas, yaitu sebanyak 95 responden (55,6%), diikuti kategori Tidak Puas sebanyak 40 responden (23,4%), dan kategori Puas sebanyak 36 responden (21,1%). Hasil ini sejalan dengan penelitian Wahyuni dan Lahaja (2022) yang membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan, di mana semakin baik kualitas komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat pada setiap tahapannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Nursalam (2018) menempatkan komunikasi sebagai bagian dari dimensi empathy dan responsiveness dalam model SERVQUAL, sehingga kepuasan pasien pada dasarnya merupakan hasil akumulasi dari kualitas komunikasi yang

diterima pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menjelaskan adanya kesenjangan antara nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Prambon yang tergolong Sangat Baik dengan sejumlah keluhan masyarakat pada Rekap Pengelolaan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026 maupun ulasan pada Google Review terkait sikap petugas, waktu pelayanan, dan kejelasan informasi. Dominasi kategori cukup puas pada seluruh tahap komunikasi terapeutik menunjukkan bahwa pelayanan perawat di Puskesmas Prambon sudah berjalan namun belum sepenuhnya optimal, khususnya pada tahap terminasi yang menunjukkan proporsi ketidakpuasan tertinggi, sehingga evaluasi berkelanjutan terhadap komunikasi terapeutik perawat pada setiap tahap pelayanan masih perlu dilakukan.

Sebagai penguat interpretasi mengenai keterbatasan waktu interaksi yang berulang muncul pada tahap pra-interaksi, kerja, dan terminasi, temuan Aiken et al. (2020) di Inggris turut membuktikan bahwa keterbatasan jumlah tenaga keperawatan berhubungan dengan rendahnya kepuasan pasien terhadap komunikasi dan pelayanan keperawatan. Kesamaan pola pada dua konteks pelayanan kesehatan yang berbeda memperkuat dugaan peneliti bahwa kendala penerapan komunikasi terapeutik pada penelitian ini tidak semata bersumber dari kemampuan individual perawat, melainkan juga berkaitan dengan kapasitas tenaga yang tersedia untuk menjalankan setiap tahap komunikasi secara optimal.