

**HUBUNGAN FAKTOR : *THERAPEUTIC COMMUNICATION, COURTESY,*
CREDIBILITY DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUNUT
KECAMATAN WAY RATAI TAHUN 2019**

SKRIPSI



OLEH :

ARILLIAN ADHITAMA

NPM : 1701004P

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS AISYAH PRINGSEWU
TAHUN 2019**

**HUBUNGAN FAKTOR : *THERAPEUTIC COMMUNICATION, COURTESY,*
CREDIBILITY DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUNUT
KECAMATAN WAY RATAI TAHUN 2019**

SKRIPSI



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**

**OLEH :
ARILLIAN ADHITAMA
NPM : 1701004P**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS AISYAH PRINGSEWU
TAHUN 2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi:

HUBUNGAN FAKTOR : *THERAPEUTIC COMMUNICATION, COURTESY, CREDIBILITY* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUNUT KECAMATAN WAY RATAI TAHUN 2019

Nama : ARILLIAN ADHITAMA
NPM : 1701004P

Diterima oleh Tim Penguji pada seminar hasil skripsi Program studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Aisyah Pringsewu Tahun Akademik 2018/2019.

1. Penguji I :

Hardono, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0231037803

2. Penguji II :

Surmiasih, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN. 0230098302

3. Penguji III :

Wisnu Probo W, S.Kep.,Ns., MAN
NIDN. 0201038901

Tanggal ujian : 3 Mei 2019

Mengetahui
Universitas Aisyah Pringsewu
Dekan Fakultas Kesehatan

Feri Kameliawati, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0228018502

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi :

HUBUNGAN FAKTOR : *THERAPEUTIC COMMUNICATION, COURTESY, CREDIBILITY* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUNUT KECAMATAN WAY RATAI TAHUN 2019

Nama : ARILLIAN ADHITAMA
NPM : 1701004P

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk cetak skripsi.

Pringsewu, 3 Mei 2019

Pembimbing

Wisnu Probo Wijayanto, S.Kep.,Ns.,MAN
NIDN. 0201038901

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kesehatan
Universitas Aisyah Pringsewu

Ikhwan Amirudin, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0228108701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ARILLIAN ADHITAMA

NPM : 1701004P

Program Studi : Ilmu Keperawatan

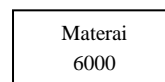
Judul : HUBUNGAN FAKTOR : *THERAPEUTIC COMMUNICATION, COURTESY, CREDIBILITY* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUNUT KECAMATAN WAY RATAI TAHUN 2019

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya Tulis Ilmiah yang saya buat tidak pernah / belum pernah dibuat oleh orang lain dan saya menjamin orisinalitas skripsi yang saya buat.
2. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah tersebut, maka penyusun bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pringsewu, 3 Mei 2019



Arillian Adhitama

BIODATA PENULIS

Nama : Arillian Adhitama
NPM : 1701004P
Tempat / Tanggal lahir : Hanau Bekhak / 28 Juli 1991
Agama : Islam
JenisKelamin : Laki-laki
Alamat : Desa Hanau Bekhak Kec. Padang Cermin
No. Hp : 081933556206
E-mail : arillianadhitama2812@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 1 Hanau Bekhak Tahun 1997-2003
2. SMP Negeri 2 Way Urang Tahun 2003-2006
3. SMA Perintis II Bandar Lampung Tahun2006-2009
4. DIII Akademi Keperawatan Bunda Delima Bandar Lampung Tahun 2010-2013
5. S1 Keperawatan Universitas Aisyah Pringsewu Tahun 2017-sekarang

MOTTO

“Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna)
kepada siapa yang dikehendaki-Nya.
Barang siapa yang mendapat hikmah itu,
sesungguhnya ia telah mendapat kebijakan yang banyak.
Dan tiadalah yang menerima peringatan
melainkan orang-orang yang berakal”
(Q.S Al-Baqarah: 269)

“.....To get a succes, your courage must be greater than you fear.....”

Untuk mendapatkan kesuksesan, keberanianmu harus lebih besar daripada
ketakutanmu

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah sujud syukur kepada **Allah SWT** karena atas izin-Mu telah kau jadikan aku manusia senantiasa berfikir, berilmu, dan beriman dalam menjalani kehidupan ini sehingga aku dapat menyelesaikan karya sederhana ini dengan baik....

Untuk **Ayah dan Emak**, dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan diriku. Terimakasih atas limpahan kasih sayang selama ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku yg diinginkan kalian....

Untuk **Adiku Agung** terima kasih atas semangatnya semoga kamu bisa kuliah yang baik dan mendapat gelar sarjana tahun ini....

Untuk **Ratih** , thank you for being who you are and for being with me....

Untuk **pasa dosen Universitas Aisyah** terutama dosen Pembimbing Pak Wisnu P,MAN dan Penguji I Hardono, S.Kep.,Ns.,M.Kep serta Penguji II Ibu Surmiasih, Ners.,S.Kep.,M.Kep terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan....

Untuk **Puskesmas Bunut** atas bantuan dan partisipasinya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian....

Untuk **teman-teman** seperjuangan angkatan 2017 S1 Keperawatan Konversi Universitas Aisyah Pringsewu, terima kasih untuk waktu 2 tahun kebersamaan dan bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga kita dapat bertemu kembali dilain waktu....

**UNIVERSITAS AISYAH PRINGSEWU
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**Skripsi, Maret 2019
Arillian Adhitama**

**HUBUNGAN FAKTOR : *THERAPEUTIC COMMUNICATON, COURTESY, CREDIBILITY* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUNUT
KECAMATAN WAY RATAI TAHUN 2019**

XIV + 67 halaman + 11 tabel + 3 gambar + 5 lampiran

ABSTRAK

Praktik pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas tergambar dari data di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai dimana jumlah pasien yang memanfaatkan berkunjung berfluktuasi dari tahun ke tahun, hasil pra survey yang dilakukan terhadap 20 orang pasien dimana hasil prasurvey menunjukkan bahwa sebanyak 8 pasien (40,0%) tentang *courtesy* mengeluhkan keramahan tenaga kesehatan atau perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien seperti tidak memberikan senyum pada pasien, berbicara kasar. Sebanyak 9 pasien (45,0%) tentang *therapeutic communication* mengeluhkan perawat tidak berkomunikasi dengan baik, dan sebanyak 3 pasien (15%) mengeluhkan *credibility* kepercayaan tenaga kesehatan atau perawat seperti dalam menjelaskan penyakit kurang baik yaitu tentang diagnosa dan sebagainya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bunut bulan Oktober-November 2018 yaitu sampel sebanyak 140 responden dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diketahui *courtesy* kurang baik sebanyak 89 responden (63,6%), 90 responden (64,3%) mengatakan *therapeutic communication* kurang baik, sedangkan 81 responden (57,9%) mengatakan *credibility* kurang baik. Ada pengaruh *courtesy* P value = 0,000, *communication* P value = 0,005, *credibility* P value = 0,004. Saran bagi puskesmas diharapkan bermanfaat bagi puskesmas khususnya Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai sebagai masukan menyusun strategi untuk selalu meningkatkan pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Kata Kunci : *therapeutic communication, courtesy, credibility*, kepuasan pasien

Referensi : 23 (2007-2010)

**AISYAH UNIVERSITY PRINGSEWU
NURSING STUDY PROGRAM**

**Undergraduate Thesis, Maret 2019
Arillian Adhitama**

**FACTORS : THERAPEUTIC COMMUNICATION, COURTESY, CREDIBILITY
WITH PATIENT'S SATISFACTION AT PUSKESMAS BUNUT KECAMATAN
WAY RATAI IN 2019**

XIV + 67 pages + 11 tables + 3 pictures + 5 attachments

ABSTRACT

The practice of utilizing health services in Puskesmas is illustrated by data at Bunut Health Center in Way Ratai District where the number of patients who use the visit fluctuates from year to year, the results of pre-survey conducted on 20 patients where the presurvey results showed that 8 patients (40.0%) about courtesy complaining about the hospitality of health workers or nurses in providing services to patients such as not giving a smile to patients, speaking harshly. Total of 9 patients (45.0%) about *therapeutic communication* complained that nurses did not communicate well, and as many as 3 patients (15%) complained about the *credibility* of health workers or nurses trust in explaining ill health, namely diagnosis and so on.

This type of research is quantitative research with *cross sectional* design. The population of this study was the study of patients visiting the Bunut Health Center from October-November 2018, with sample of 140 respondents with *Accidental Sampling* techniques. The data analysis used was univariate and bivariate analysis using chi square.

The results showed facts that were known to be less good as many as 89 respondents (63.6%), 90 respondents (64.3%) said *therapeutic communication* was not good, while 81 respondents (57.9%) said the *credibility* was not good. There is a difference of P value = 0,000, *communication* P value = 0,005, *credibility* of P value = 0,004. Suggestions for health center are expected to be useful for health center, especially the Bunut Health Center as input for developing strategies to improve health services in order to provide satisfaction to patients.

Keywords : Service Quality, Satisfaction

References : 18 (2007 – 2016)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, sehingga penyusun proposal penelitian yang berjudul **Hubungan Faktor : *Therapeutic Communication, Courtesy, Credibility* Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai Tahun 2019** dapat saya selesaikan. Penyelesaian proposal penelitian ini juga berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menghanturkan rasa terimakasih kepada Bapak/Ibu yang terhormat :

1. Sukarni, SST, M.Kes, selaku ketua Yayasan Aisyah Lampung.
2. Hardono, S.Kep Ners, M.Kep, selaku Rektor Universitas Aisyah Pringsewu.
3. Feri Kameliawati, S.Kep, Ners, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Aisyah Pringsewu Lampung.
4. Ikhwan Amirudin, M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Aisyah Pringsewu.
5. Wisnu P, MAN selaku pembimbing yang telah banyak membantu penyelesaian penulisan proposal penelitian ini.
6. Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai selaku tempat lahan penelian.
7. dan yang membantu jalannya penelitian.

Semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan serta bantuan yang telah diberikan dan semoga proposal ini dapat dijadikan pedoman untuk melakukan penelitian.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini masih banyak kekurangan untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang membangun guna perbaikan selanjutnya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua. Amin.

Pringsewu, Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	v
BIODATA PENULIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	8
B. Penelitian Terkait	26
C. Kerangka Teori.....	27
D. Kerangka Konsep.....	27
E. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Waktu dan Tempat	29
C. Rancangan Penelitian	29
D. Subjek Penelitian	30
E. Variabel Penelitian	31
F. Definisi Operasional Variable	32
G. Alat Ukur	33
H. Pengumpulan Data	33
I. Pengolahan Data	33
J. Analisa Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Tempat Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian dan Analisa	38
C. Pembahasan.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	27
Gambar 3.1 Definisi Operasional Variabel	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel. 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	38
Tabel. 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	38
Tabel. 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	39
Tabel. 4.4	Distribusi Frekuensi <i>courtesy</i> di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	39
Tabel. 4.5	Distribusi Frekuensi <i>therapeutic communication</i> di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	40
Tabel. 4.6	Distribusi Frekuensi <i>credibility</i> di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	40
Tabel. 4.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	41
Tabel 4.8	Pengaruh <i>courtesy</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	41
Tabel 4.9	Pengaruh <i>therapeutic communication</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	42
Tabel 4.10	Pengaruh <i>credibility</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bunut Kecamatan Way Ratai	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Surat izin Pengambilan Data

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi