

**HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS  
KECAMATAN PURING**

**Skripsi**

**Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai Derajat Sarjana S1  
Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan**



**Disusun Oleh:**

**Lilis Joharotun Chotimah**

**A11300908**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
GOMBONG**

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Gombong, Juli 2017



Lilis Joharotun Chotimah



## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini Menyatakan Bahwa  
Skripsi Yang Berjudul:

### HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS KECAMATAN PURING

Disusun Oleh:

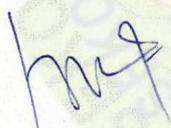
**Lilis Joharotun Chotimah**

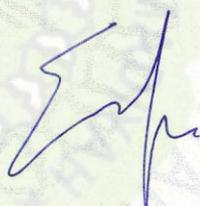
**A11300908**

Telah disetujui dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan untuk diujikan.

Pembimbing I

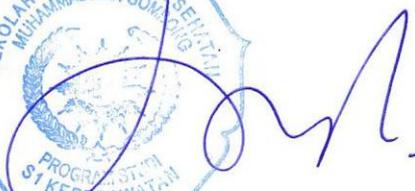
Pembimbing II

  
(Ery Purwanti, M. Sc)

  
(Endah Setianingsih, S.Kep. Ns)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

  
  
(Isma Yuniar, M.Kep)

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

### HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS KECAMATAN PURING

Disusun Oleh:

**Lilis Joharotun Chotimah**

**A11300908**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 12 Agustus 2017

Susunan Dewan Penguji:

1. Ike Mardiaty Agustin M.Kep.,Sp.Kep.J (Penguji I) .....
2. Ery Purwanti, M. Sc (Penguji II) .....
3. Endah Setianingsih, S.Kep. Ns (Penguji III) .....

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan



(Isma Yuniar, M.Kep)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik STIKes Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lilis Joharotun Chotimah

NIM : A11300908

Program Studi : S1 Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti\* Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS  
KECAMATAN PURING**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STIKes Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Gombong, Kebumen

Pada Tanggal : Juli 2017

Yang Menyatakan



(Lilis Joharotun Chotimah)

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG**  
Skripsi, Juni 2017

Lilis Joharotun Chotimah<sup>1)</sup> Ery Purwanti<sup>2)</sup> Endah Setianingsih<sup>3)</sup>

**HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS  
KECAMATAN PURING**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien lansia berhubungan dengan mutu pelayanan salah satunya komunikasi terapeutik perawat. Ketrampilan berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh seorang perawat dan merupakan integral dari asuhan keperawatan. Peningkatan kualitas komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasan pasien lansia.

**Tujuan :** Mengetahui hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring

**Metode :** Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 89 lansia yang diambil secara *accidental*. Data dianalisa menggunakan analisa deskriptif dan korelatif menggunakan uji *kendal thau*.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan pelayanan komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Kecamatan Puring mayoritas cukup (47.2%). Tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring mayoritas cukup (57.3%).

**Kesimpulan:** Ada hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring  $p= 0,000 (<0.05)$ .

**Rekomendasi:** Puskesmas diharapkan melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam komunikasi terapeutik guna meningkatkan kepuasan pasien lansia.

**Kata Kunci :** *komunikasi terapeutik, kepuasan, lansia*

---

1) Mahasiswa S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong

2) Pembimbing I Dosen STIKES Muhammadiyah Gombong

3) Pembimbing II Dosen STIKES Muhammadiyah Gombong

**S1 PROGRAM OF NURSING DEPT  
MUHAMMADIYAH HEALTH SCIENCE INSTITUTE OF GOMBONG  
Mini-thesis, July 2017**

Lilis Joharotun Chotimah <sup>1)</sup> Ery Purwanti <sup>2)</sup> Endah Setianingsih <sup>3)</sup>

**THE CORRELATION BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION  
SERVICE OF NURSES AND SATISFACTORY LEVEL OF THE  
ELDERLY PATIENTS IN COMMUNITY HEALTH CENTRE OF  
PURING**

**ABSTRACT**

**Background:** The satisfaction of elderly patients is closely related to service quality, such as therapeutic service of the nurses. Communication skill is a critical skill that a nurse should have integrated in the nursing care. Service quality increase can increase satisfaction of the elderly patients.

**Objective:** To know the correlation of therapeutic communication service of nurses and the satisfactory level of elderly patients in Community Health Centre of Puring.

**Method:** This research uses correlational method with cross sectional approach. The samples were 89 elderly patients taken accidentally. Data were analyzed descriptively and correlative analysis was done by using Kendal Thau test.

**Result:** This research resulted in the findings that therapeutic communication service of the nurses in Community Health Center of Puring is fair (47,2%). The satisfactory level of elderly patients is also fair (57,3%).

**Conclusion:** There is a correlation between therapeutic communication service of nurses and satisfactory level of elderly patients in Community Health Centre of Puring with p value = 0.000 (<0.05).

**Recommendation:** Community Health Centre is suggested to conduct a training to improve the nurses' skill in therapeutic communication service for increasing the satisfactory level of patients.

**Keywords:** Therapeutic communication, satisfaction, elderly

- 
- 1. Student**
  - 2. First Consultant**
  - 3. Second Consultant**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kecamatan Puring” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini penulis susun sebagai persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S1minat utama program studi ilmu keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Herniyatun, S. Kp., M.Kep Sp., Mat, selaku Ketua STIKES Muhammadiyah Gombong.
2. Isma Yuniar, M.Kep, selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong
3. Ery Purwanti, M. Sc, selaku pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan.
4. Endah Setianingsih, S.Kep. Ns, selaku pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik isi maupun penyusunnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Gombong, Juli 2017

Penulis

## MOTTO

Awali semua kegiatan dengan mengucapkan ” Basmallah” agar menjadi  
“Alhamdulillah”

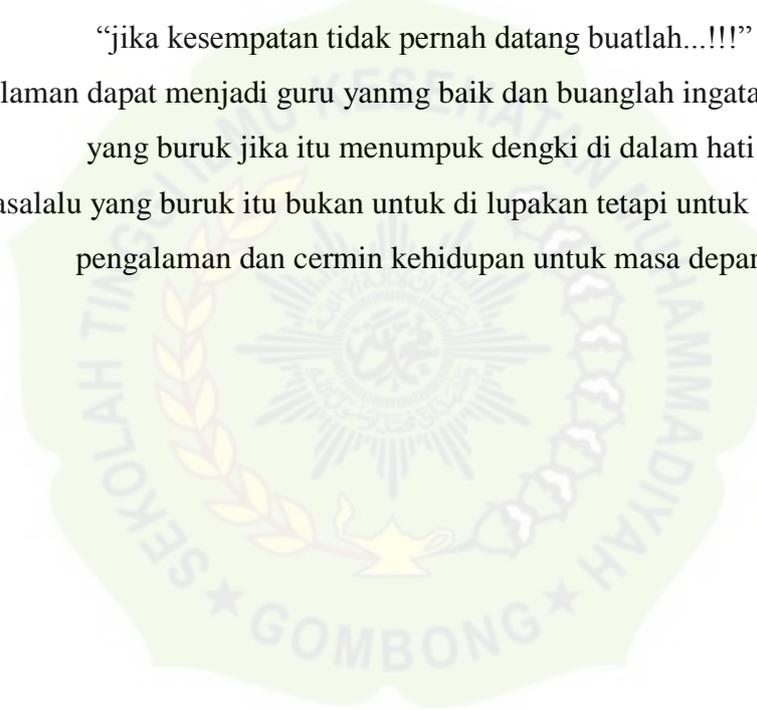
Awali semua dengan sikap percaya diri dan kejujuran, karena kejujuran dan kepercayaan diri akan membawa kita kejalan kesuksesan tanpa adanya penyesalan, penyesalan itu datang di belakang karena jika di depan namanya pendaftaran.

If the chance never comes, buids it..!!!

“jika kesempatan tidak pernah datang buatlah...!!!”

Pengalaman dapat menjadi guru yang baik dan buanglah ingatan tentang hal yang buruk jika itu menumpuk dengki di dalam hati.

Masalalu yang buruk itu bukan untuk di lupakan tetapi untuk di jadikan pengalaman dan cermin kehidupan untuk masa depan.



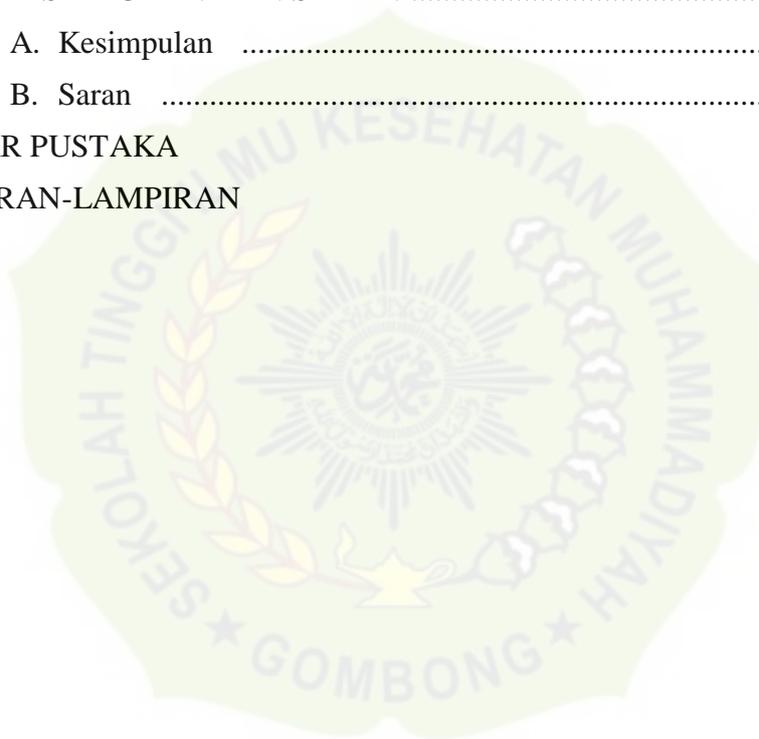
## PERSEMBAHAN

1. *Yang utama dari segalanya .... Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayahnya, sehingga syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.*
2. *Sumber inspirasi yaitu dari kedua orang tuaku bapak ahmad thaukhidin dan ibu Asyam, yang selalu memberi nasehat, perhatian, dukungan serta do'a yang tiada henti terimakasih atas semua jasa yang telah engkau berikan pada anakmu ini sehingga skripsi ini telah terselesaikan.*
3. *Keluarga besar kakak-kakak ku mas dan mba ku, Kakak ku tercinta Alifaturochmah yang selalu ada buat selalu kasih semangat, do'a yang tiada henti dan dukungan baik moril maupun spiritual.*
4. *Seseorang yang selalu aku sayang meskipun tidak pernah selalu menemaniku di setiap waktu, tapi semangatmu dan do'amumu membuat aku bisa menyelesaikan skripsi ini.*
5. *Teman-teman seperjuangan dan teman-teman yang selalu menemani dan selalu ada di saat senang maupun duka ( dwi Riski, gesti Indah, trikurnia, nur fatkhiyah, dewi nur, mun tofingah, enchi) terima kasih kalian selalu ada untuk saling memberikan semangat yang tiada henti.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
MOTTO .....	ix
PERSEMBAHAN .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori .....	7
B. Kerangka Teori .....	21
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Metode Penelitian .....	23
B. Populasi dan Sampel .....	23
C. Variabel Penelitian.....	24

D. Definisi Operasional .....	25
E. Instrumen Penelitian .....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	26
G. Teknik Analisa Data .....	28
H. Etika Penelitian.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian .....	42
B. Pembahasan .....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



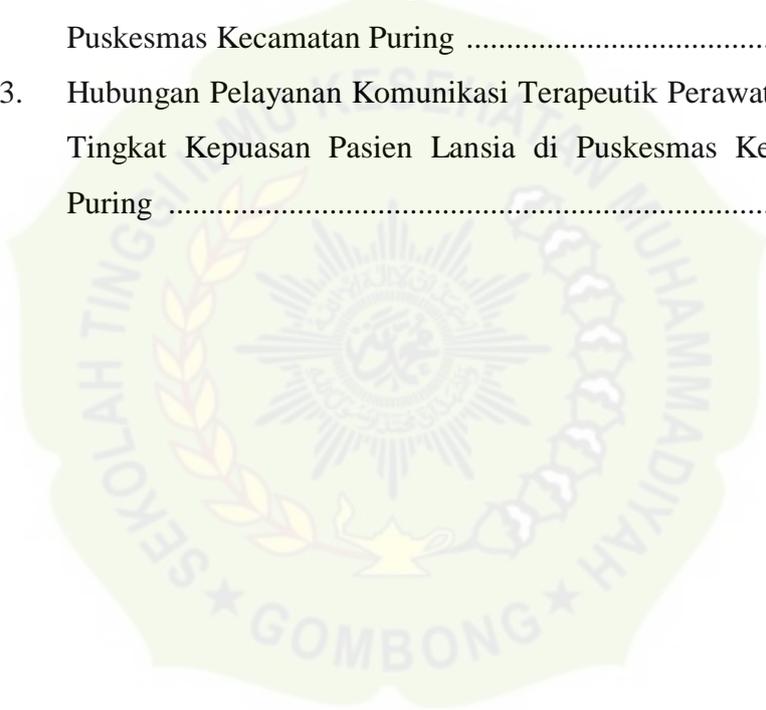
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	22



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	25
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat .....	26
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Lansia .....	26
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat di Puskesmas Kecamatan Puring .....	42
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kecamatan Puring .....	42
Tabel 4.3.	Hubungan Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kecamatan Puring .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Ijin
- Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Lembar Kuesioner
- Lampiran 5. Lembar Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 6. Hasil Uji Statistik
- Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lanjut usia adalah seseorang yang usianya lanjut, mengalami perubahan biologis, fisik, kejiwaan, dan sosial. Perubahan ini akan memberi pengaruh pada seluruh aspek kehidupan, termasuk kesehatannya. Menurut UU kesehatan No 36 Tahun 2009 pasal 138 menegaskan, kesehatan manusia lanjut usia perlu mendapat perhatian khusus dengan tetap di pelihara dan ditingkatkan agar selama mungkin dapat hidup secara produktif sesuai dengan kemampuan nya sehingga dapat ikut serta dalam berperan aktif dalam pembangunan.

Meningkatnya usia harapan hidup penduduk suatu negara menyebabkan jumlah penduduk lansia terus meningkat dari tahun ke tahun (Depkes, 2014). Menurut Agung (2014), jumlah penduduk lanjut usia (lansia) di Indonesia pada tahun 2013 mencapai 23.992.000 jiwa dan pada tahun 2020 diprediksi mencapai 28.000.000 jiwa.

Pada diri manusia secara alami terjadi penurunan atau perubahan kondisi fisik, psikologis maupun sosial yang saling berinteraksi satu sama lain yang sering disebut dengan proses penuaan. Perubahan-perubahan yang sering dialami usia lanjut yaitu: perubahan mental yang dapat mempengaruhi pikiran dan dampak emosional, penurunan fungsi penglihatan, fungsi pendengaran, indra pengecap atau pembau, sistem pernafasan, system temperatur pengatur tubuh, sistem endokrin, penurunan fungsi kognitif dan penurunan sistem musculuskeletal. Masalah penurunan sistem musculuskeletal salah satunya adalah terjadinya gangguan gerak, dan lanjut usia akan kesulitan dalam berjalan, berpakaian, mengendalikan buang air besar dan air kecil, mandi, makan, minum, sulit melakukan aktivitas sehari-hari, khususnya bila hanya berbaring ditempat tidur sehingga kebutuhan aktivitas dasar (ADL) tidak terpenuhi (Faizah, 2009). Keadaan itu cenderung menimbulkan masalah kesehatan secara umum (fisik) maupun kesehatan jiwa secara khusus pada individu lanjut usia sehingga sering membutuhkan pelayanan kesehatan.

Sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran. Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantara perawat, dokter atau tim kesehatan lain dimana satu dengan yang lain saling menunjang (Hidayat, 2008).

Dalam sistem pelayanan kesehatan dapat mencakup pelayanan dokter, pelayanan keperawatan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan, untuk itu perawat diharapkan dapat memberikan pelayanan secara berkualitas. Pelayanan keperawatan meliputi pelayanan dasar dan pelayanan rujukan. Dalam pelayanan kesehatan dasar perawat memiliki tugas, di antaranya memberikan asuhan keperawatan keluarga dan komunitas sedangkan pelayanan rujukan, perawat memberikan asuhan keperawatan secara umum (Hidayat, 2008).

Institusi penyedia pelayanan kesehatan yang tersedia di masyarakat sangat beragam, tergantung jenis pelayanan kesehatan yang tersedia pada institusi tersebut misalnya RS Mata, RS Gigi, RS Umum, Puskesmas, dan sebagainya (Muninjaya, 2011). Dalam institusi penyedia pelayanan kesehatan seperti puskesmas, kepuasan pasien adalah hal utama yang perlu diprioritaskan agar puskesmas dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan/pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi. Komunikasi yaitu tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dalam menanggapi dengan cepat keluhan-keluhan dari pasien terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien (Haryanti, 2010).

Di bidang kesehatan, ekspektasi atau kepentingan utama pasien dan keluarganya adalah kesembuhan atau berfungsinya kembali tubuh pasien secara normal dan pasien mampu melakukan kegiatan sehari-hari di rumah. Pada saat terjadi interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, akan selalu diawali situasi informasi yang tidak seimbang (*asymmetrical* atau *disbalance*

*information*). Petugas kesehatan memiliki pengetahuan lebih banyak tentang penyakit dan jenis terapi yang akan digunakan karena mereka mempelajari dari bangku pendidikan. Di sisi lain, pasien hanya bisa merasakan proses terjadinya sakit dan kondisi kesakitannya. Karenanya, faktor komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelayanan memegang faktor kunci utama yang akan menentukan keberhasilan pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan (kesembuhan pasien) (Muninjaya, 2011).

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau meneruskan makna atau arti. Pada hakekatnya komunikasi merupakan alat untuk mengembangkan hubungan. Dalam keperawatan, komunikasi merupakan alat bagi perawat untuk mempengaruhi tingkah laku klien dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Musliha & Fatmawati, 2010).

Ketrampilan berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh seorang perawat dan merupakan integral dari asuhan keperawatan. Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik, komunikasi terapeutik dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan sehingga memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Nurhasanah, 2009).

Komunikasi terapeutik terjadi apabila didahului hubungan saling percaya antara perawat-klien. Dalam konteks pelayanan keperawatan, pertamanya klien harus percaya bahwa perawat mampu memberikan pelayanan keperawatan dalam mengatasi keluhannya. Selain itu, perawat harus mampu memberikan jaminan atas kualitas pelayanan keperawatan agar klien tidak ragu, tidak cemas, pesimis, dan skeptis dalam menjalani proses pelayanan keperawatan. Tidak jarang ditemukan klien menolak bila ditangani oleh salah satu perawat. Hal ini karena klien ragu atas kemampuan yang dimiliki perawat. Untuk mengurangi keraguan klien tersebut seharusnya perawat mempersiapkan diri sebelum bertemu dengan klien. Untuk itu perawat memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup ketrampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku caring

atau kasih sayang dan cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain (Muhith, Sajidin & Mubarak, 2011).

Menurut Achir (2008) perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak hanya akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, tetapi juga mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan, dan meningkatkan citra profesi keperawatan, serta citra rumah sakit (Nasir dkk., 2011). Pasien yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia pelayanan kesehatan. Diduga, masih banyak petugas kesehatan yang kurang atau belum memahami prinsip-prinsip kepuasan pelanggan termasuk prinsip-prinsip jaminan mutu pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Menurut Buku Profil Kesehatan Kabupaten Kebumen Tahun 2015, jumlah Puskesmas di Kabupaten Kebumen yang tercatat sebanyak 35 unit, dengan rincian Puskesmas perawatan sejumlah 10 unit dan Puskesmas non perawatan sejumlah 25 yang didalamnya termasuk Puskesmas Puring. Menurut buku profil kesehatan puskesmas kecamatan Puring jumlah tenaga kesehatan yang bertugas di puskesmas Kecamatan Puring terdapat bidan 27, perawat 9 dokter 1. Puskesmas kecamatan Puring memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan setiap hari senin-sabtu (kecuali tanggal merah dan hari libur), dengan ketentuan pendaftaran yaitu pada hari senin- kamis jam 07-11 WIB sedangkan pelayanan tindakan medis dilayani sampe pasien habis. Sedangkan hari jum'at dan sabtu pelayanan pendaftaran dari jam 07-10 WIB dan pelayanan tindakan medis dilayani sampe pasien habis.

Dari studi pendahuluan yang di lakukan oleh penulis di Puskesmas Kecamatan Puring pada Februari 2017 didapatkan data jumlah pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring Tahun 2016 sejumlah 798 orang dengan rata-rata kunjungan tiap bulan sejumlah 67 kunjungan. Hasil wawancara terhadap 5 lansia, 3 (60%) diantaranya menyatakan perawat tidak pernah menjelaskan obat yang harus diminum dan hanya menuliskannya di bungkus obat.

Sedangkan 2 (40%) diantaranya mengungkapkan tidak puas dengan pelayanan komunikasi perawat karena terlihat kurang peduli terhadap menanggapi keluhan yang diajukan oleh pasien lansia. Hasil pengamatan penulis menemukan fenomena ada seorang lansia yang datang ke Puskesmas untuk diperiksa. Perawat menjelaskan kepada pasien lansia tentang sakit yang dideritanya dan menanyakan tentang kegunaan obatnya, perawat menjawab pertanyaan pasien lansia tersebut dengan berjalan dan tidak menatap dan berjalan menjauh. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kecamatan Puring”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Apakah ada hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pelayanan komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Kecamatan Puring.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring.

## **D. Manfaat**

### 1. Bagi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk pengembangan ilmu keperawatan berkaitan dengan komunikasi terapeutik perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien lansia.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait perilaku perawat dalam pelayanan keperawatan.

## 3. Bagi Puskesmas Kecamatan Puring.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi puskesmas dalam meningkatkan soft skill Keperawatan dan perhatian kepada pasien lansia.

### **E. Keaslian Penelitian**

1. Asrin (2006) melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Praktik Komunikasi Terapeutik Dan Komunikasi Sosial Perawat Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan”. Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah semua perawat di Rumah Sakit Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Sampel penelitian adalah perawat yang melakukan komunikasi pada pasien di ruang rawat inap penyakit bedah dan penyakit dalam. Sampel penelitian akan diambil secara kuota sampling dengan pertimbangan besarnya jumlah kamar perawatan pada masing-masing ruangan dan jumlah pasien yang dirawat pada masing-masing kamar. Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan teknik komunikasi terapeutik yang meliputi teknik : mendengarkan aktif, pembukaan luas/memberi pertanyaan terbuka, mengulang pertanyaan digunakan, klarifikasi, refleksi, fokusing, berbagi persepsi, pengidentifikasian tema, diam, dan humor digunakan oleh perawat selama memberikan pelayanan keperawatan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada pengukuran komunikasi terapeutik perawat. Perbedaannya adalah penambahan variabel tingkat kepuasan pasien lansia, serta perbedaan pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian.

2. Manurung (2012) melakukan penelitian dengan judul “Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung”. Tujuan penelitian untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel penelitian adalah kepuasan dengan subvariabel bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dari populasi pengunjung puskesmas diambil 378 orang sebagai sampel, yang diadakan pada Bulan Juni 2012 di Puskesmas Pasundan. Hasil penelitian dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek bukti langsung 88,33%, kehandalan 84,54%, ketanggapan 88,04%, jaminan 88,22%, dan empati 86,59%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 87,27% dikategorikan tidak puas. Dari hasil analisis diagram kartesius, disarankan agar puskesmas melakukan perbaikan pada aspek kehandalan dan empati sehingga pelayanan bisa sesuai dengan harapan pasien. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Perbedaannya adalah penambahan variabel komunikasi perawat, serta perbedaan pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung (2014). *Menjaga Keseimbangan Kualitas Hidup Para Lanjut Usia*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asrin (2006). Gambaran Praktik Komunikasi Terapeutik Dan Komunikasi Sosial Perawat Dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing), Volume 1, No.2, November 2006*
- BKKBN, (2008). *Lansia*. Jakarta: <http://www.bkkbn.go.id>
- Bustan. (2010). *Epidemiologi Penyakit Tidak Menular*. Jakarta: Rineka Cipta
- Chayatin, N., Mubarak, W.I. (2009). *Ilmu keperawatan Komunitas: Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika
- Depkes RI, (2014). *Pedoman Praktis Pemantuan Gizi Lansia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Haryanti. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hidayat. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Liyana (2010). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS THT dan Bedah Prof. Nizar Jakarta Pusat*. Jakarta: Universitas Indonusa Esa Unggul
- Manurung (2012). *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung*. Bandung: Universitas Padjadjaran
- Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nasir, A., Muhith, A., Sajidin, M & Mubarak, W.I. (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
- Musliha & Fatmawati, S. (2010). *Komunikasi Keperawatan Plus Materi Komunikasi Terapeutik*. Yogyakarta: Nuha Medika

- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Nurhasanah, N. (2009). *Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan*. Jakarta: TIM
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Novianti, Eka. (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Mutu Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2013*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, (2009). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.
- Papalia D.E., Old S.W., & Feldman R.D. (2008). *Human Development (Psikologi Perkembangan) Edisi IX. (Terjemahan oleh A.K Anwar). Edisi IX Cetakan 1*. Jakarta: Kencana.
- Pohan. (2008). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Potter, P.A & Perry, A.G. (2009). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4 volume 1*. Jakarta : EGC
- Riwidikdo. (2007). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Bina Pustaka.
- Sigalingging (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di RSUD Sidikalang*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Saryono. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press
- Setiati, S., Harimurti, K., dan Roosheroe, A.G. (2006). *Proses Menua dan Implikasi Kliniknya*. Dalam: Sudoyo, A.W., Setiyohadi, B., Alwi, I., Simadibrata, M., dan Setiati, S., ed. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam*. Jakarta: Pusat Penerbitan Ilmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, 1335-1340.
- Stuart G.W.(2007). *Buku Saku Keperawatan Jiwa (Edisi 5), Alih bahasa, Ramona P. Kapoh, Egi Komara Yudha*. Jakarta: EGC.
- Sugihantono, A. (2014). *Pencegahan dan Pemberantasan Demam Berdarah Dengue di Indonesia*. Jakarta: Ditjen P2PL
- Sugiono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Supriyanto, S & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Watson (2013). *Perawatan Pada Lansia*. Jakarta: EGC.



# Lampiran



## Frequencies

### Statistics

		Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien Lansia
N	Valid	89	89
	Missing	0	0

## Frequency Table

### Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	13	14.6	14.6	14.6
	Cukup	42	47.2	47.2	61.8
	Baik	34	38.2	38.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

### Tingkat Kepuasan Pasien Lansia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	24	27.0	27.0	27.0
	Cukup	51	57.3	57.3	84.3
	Baik	14	15.7	15.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat * Tingkat Kepuasan Pasien Lansia	89	100.0%	0	.0%	89	100.0%

### Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat \* Tingkat Kepuasan Pasien Lansia Crosstabulation

			Tingkat Kepuasan Pasien Lansia			Total
			Kurang	Cukup	Baik	
Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Kurang	Count	11	2	0	13
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	84.6%	15.4%	.0%	100.0%
		% of Total	12.4%	2.2%	.0%	14.6%
	Cukup	Count	8	32	2	42
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	19.0%	76.2%	4.8%	100.0%
		% of Total	9.0%	36.0%	2.2%	47.2%
	Baik	Count	5	17	12	34
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	14.7%	50.0%	35.3%	100.0%
		% of Total	5.6%	19.1%	13.5%	38.2%
Total	Count	24	51	14	89	
	% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	27.0%	57.3%	15.7%	100.0%	
	% of Total	27.0%	57.3%	15.7%	100.0%	

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	89	24	58	41.63	9.087
Tingkat Kepuasan Pasien Lansia	89	24	57	37.43	7.981
Valid N (listwise)	89				

## Nonparametric Correlations

Correlations

			Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien Lansia
Kendall's tau_b	Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Correlation Coefficient	1.000	.425**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	89	89
	Tingkat Kepuasan Pasien Lansia	Correlation Coefficient	.425**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	89	89

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

Lampiran 1

## **PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada

Yth.....

Di

Puskesmas Kecamatan Puring

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong :

Nama : Lilis Joharotun Chotimah

NIM : A11300908

Saat ini sedang mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring”.

Prosedur penelitian ini tidak akan menimbulkan risiko atau kerugian kepada responden. Kerahasiaan semua tindakan yang telah dilakukan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Peneliti

Lilis Joharotun Chotimah

Lampiran 2

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama :

Umur :

Dengan ini saya bersedia menjadi responden pada penelitian dengan judul “Hubungan pelayanan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kecamatan Puring”, yang diteliti oleh :

Nama : Lilis Joharotun Chotimah

NIM : A11300908

Demikian persetujuan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Peneliti, Puring, .....2017  
Yang Membuat Pernyataan

(Lilis Joharotun Chotimah)

(\_\_\_\_\_)

**HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS  
KECAMATAN PURING**

**Kuesioner**

**1. Identitas Responden**

1. Nomor responden : ..... (diisi oleh peneliti)
2. Inisial responden : .....
3. Usia : ..... tahun
4. Alamat : .....

**2. Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat**

Isilah kuesioner ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan anda. Anda diberi waktu 30 menit untuk mengisi kuesioner.

- Selalu (SL)  
Sering (SR)  
Kadang-Kadang (KK)  
Tidak pernah (TP)

No	Pernyataan	SL	SR	KK	TP
<b>A</b>	<b>Tahap Orientasi</b>				
1	Perawat memperkenalkan diri pada awal Pertemuan				
2	Perawat mengucapkan salam pada awal pertemuan				
3	Perawat menjelaskan tujuannya pada awal pertemuan				
4	Perawat menyapa anda dengan menyebut nama anda				
5	Perawat menanyakan tentang keluhan yang dirasakan anda				
<b>B</b>	<b>Tahap Kerja</b>				
6	Perawat menjelaskan tindakan yang akan dilakukan				
7	Perawat menjelaskan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk tindakan yang akan dilakukan.				
8	Perawat meminta persetujuan anda terhadap tindakan yang akan dilakukan.				
9	Perawat menjelaskan tujuan dari tindakan				

	yang akan dilakukan				
10	Perawat mendiskusikan tindakan yang diberikan				
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SL</b>	<b>SR</b>	<b>KK</b>	<b>TP</b>
<b>D</b>	<b>Tahap Terminasi</b>				
11	Perawat menanyakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan				
12	Perawat membuat kesepakatan untuk pertemuan lanjutan dengan pasien (tempat, waktu, topik dan tujuan yang sudah dibicarakan)				
13	Perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika pemeriksaan/ tindakan lanjutan				
14	Perawat pamitan kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan ruangan pasien				
15	Perawat menjelaskan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan setelah tindakan				

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Lansia

Isilah kuesioner ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan anda.

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
<b>A</b>	<b>Tangibles</b>				
1	Perawat selalu bersikap sopan kepada pasien setiap melakukan tindakan keperawatan				
2	Perawat menjelaskan prosedur tindakan keperawatan				
3	Perawat berpenampilan rapi				
<b>B</b>	<b>Reliability</b>				
4	Perawat bersikap simpatik dan meyakinkan dalam menghadapi masalah pasien				
5	Perawat memberitahu pasien setiap memberikan layanan				

6	Perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien				
<b>C</b>	<b>Responsiveness</b>				
7	Perawat memberikan pelayanan yang cepat				
8	Perawat selalu bersedia untuk membantu pasien				
9	Perawat dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien				
<b>D</b>	<b>Assurance</b>				
10	Perawat dapat meyakinkan pasien				
11	Perawat bersikap sopan pada pasien				
12	Perawat mampu menjawab pertanyaan pasien				
	<b>Empathy</b>				
13	Perawat memberi perhatian khusus pada setiap pasien				
14	Perawat memperhatikan keluhan pasien				
15	Perawat memahami kebutuhan setiap pasien				



## Frequencies

### Statistics

		Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien Lansia
N	Valid	89	89
	Missing	0	0

## Frequency Table

### Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	13	14.6	14.6	14.6
	Cukup	42	47.2	47.2	61.8
	Baik	34	38.2	38.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

### Tingkat Kepuasan Pasien Lansia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	24	27.0	27.0	27.0
	Cukup	51	57.3	57.3	84.3
	Baik	14	15.7	15.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat * Tingkat Kepuasan Pasien Lansia	89	100.0%	0	.0%	89	100.0%

### Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat \* Tingkat Kepuasan Pasien Lansia Crosstabulation

			Tingkat Kepuasan Pasien Lansia			Total
			Kurang	Cukup	Baik	
Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Kurang	Count	11	2	0	13
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	84.6%	15.4%	.0%	100.0%
		% of Total	12.4%	2.2%	.0%	14.6%
	Cukup	Count	8	32	2	42
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	19.0%	76.2%	4.8%	100.0%
		% of Total	9.0%	36.0%	2.2%	47.2%
	Baik	Count	5	17	12	34
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	14.7%	50.0%	35.3%	100.0%
		% of Total	5.6%	19.1%	13.5%	38.2%
Total		Count	24	51	14	89
		% within Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	27.0%	57.3%	15.7%	100.0%
		% of Total	27.0%	57.3%	15.7%	100.0%

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	89	24	58	41.63	9.087
Tingkat Kepuasan Pasien Lansia	89	24	57	37.43	7.981
Valid N (listwise)	89				

## Nonparametric Correlations

Correlations

			Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien Lansia
Kendall's tau_b	Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat	Correlation Coefficient	1.000	.425**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	89	89
	Tingkat Kepuasan Pasien Lansia	Correlation Coefficient	.425**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	89	89

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



**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433, 473750, Gombong, 54412

Website : [www.stikesmuhgombong.com](http://www.stikesmuhgombong.com) E-mail : [stikesmuhgombong@yahoo.com](mailto:stikesmuhgombong@yahoo.com)

Nomor : 434.1/IV.3.LP3M/A/V/2017

Gombong, 29 Mei 2017

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin

Kepada Yth :

**Kepala KESBANGPOL**

**Kab. Kebumen**

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT. Amin.

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Lilis Joharotun Chotimah  
NIM : A11300908  
Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kecamatan Puring  
Keperluan : Ijin Penelitian di Puskesmas Kec. Puring  
Ijin Uji Validitas di Puskesmas Buayan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Ketua  
Lembaga Penelitian Pengembangan dan  
Pengabdian Masyarakat  
Sekretaris



**Arnika Dwi Asti, M.Kep.**

NIK : 06048



**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433, 473750, Gombong, 54412

Website : [www.stikesmuhgombong.com](http://www.stikesmuhgombong.com) E-mail : [stikesmuhgombong@yahoo.com](mailto:stikesmuhgombong@yahoo.com)

Nomor : 178.1/IV.3.LP3M/A/III/2017

Gombong, 6 Maret 2017

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin

Kepada Yth :

**Kepala Puskesmas Kecamatan Buayan**

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Amin.

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Lilis Joharotun Chotimah  
NIM : A11300908  
Judul Penelitian : Hubungan Pelayanan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Buayan  
Keperluan : Ijin Uji Validitas

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Ketua  
Lembaga Penelitian Pengembangan dan  
Pengabdian Masyarakat  
Sekretaris



Arnika Dwi Asti, M.Kep.

NIK : 06048



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN ARUMBINANG NOMOR 15 TELEPON (0287) 384088 KEBUMEN 54311  
Email: kesbangpolkebumen@gmail.com

**REKOMENDASI**  
NOMOR : 072 / 239 / 2017

**IJIN PENELITIAN**

Menunjuk surat dari Stikes Muhammadiyah Gombang Nomor: 434.1/IV.3.LP3M/AV/2017 tanggal 29 Mei 2017 perihal permohonan ijin penelitian, dengan ini memberikan REKOMENDASI atas kegiatan penelitian/survey/riset di Kabupaten Kebumen yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Lilis Joharotun Chotimah  
Pekerjaan : Mahasiswi  
NIM/NIP : A11300908  
Alamat : Dk. Kedung Bule RT 001/004 Banjarejo Puring Kebumen  
Penanggung Jawab : Eri Purwanti, M.Sc.  
Lokasi : Pukesmas Puring dan Buayan Kabupaten Kebumen  
Waktu : 02 Juni 2017 s/d 02 September 2017  
Judul/Tema Penelitian : Hubungan Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Pukesmas Kecamatan Puring

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melaksanakan penelitian/survey/riset wajib terlebih dahulu melaporkan kepada pejabat pemerintah terkait untuk mendapat petunjuk, dengan sebelumnya memberikan copy/salinan/tembusan surat ijin penelitian/survey/riset yang diterbitkan oleh BAPPEDA Kab. Kebumen;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/riset tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas pemerintahan. Untuk penelitian yang dapat dukungan dana dari sponsor baik dalam negeri maupun luar negeri, agar dijelaskan pada saat mengajukan perijinan. Tidak membahas masalah politik dan atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban;
3. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku;
4. Surat Rekomendasi ini dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang Surat Rekomendasi ini tidak mentaati / mengindahkan peraturan yang berlaku.

Demikian untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kebumen, 02 Juni 2017  
a.n. BUPATI KEBUMEN  
KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Kabupaten Kebumen  
Uj. Kepala Seksi Ideologi dan Kewaspadaan



**PAWITO, SE**

Penata Tk.1

NIP. 19630323 198503 1 014

	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG</b>	Nomor	FRM-LPM-006
		Revisi ke	00
		Tanggal Berlaku	1 Maret 2017

**SURAT KETERANGAN LOLOS Uji ETIK**

**NO: 104.6/IV.3.AU/F/ETIK/VIII/2017**

Tim Etik Penelitian STIKES Muhammadiyah Gombong dalam upaya melindungi hak azasi dan kesejahteraan subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti proposal berjudul :

**HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN LANSIA DI PUSKESMAS KECAMATAN PURING**

Nama peneliti utama : Lilis Joharotun Chotimah  
 Nama institusi : STIKES Muhammadiyah Gombong  
 Prodi : S1 Keperawatan

Dan telah menyetujui proposal tersebut.

Gombong, 19 Agustus 2017

Ketua Tim Etik Penelitian,

(Hj. Herniyatun, M.Kep. Sp.Mat)





**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433, 473750, Gombong, 54412

Website : [www.stikesmuhgombong.com](http://www.stikesmuhgombong.com) E-mail : [stikesmuhgombong@yahoo.com](mailto:stikesmuhgombong@yahoo.com)

Nomor : 056.1/IV.3.LP3M/A/I/2017

Gombong, 23 Januari 2017

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin

Kepada Yth :

**Kepala Puskesmas Kecamatan Puring**

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT. Amin.

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Lilis Joharotun Chotimah

NIM : A11300908

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Pelayanan Komunikasi Perawat di Puskesmas Kec. Puring

Keperluan : Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ketua  
Lembaga Penelitian Pengembangan dan  
Pengabdian Masyarakat



**H. Sarwono, SKM, M.Kes.**  
NIK : 98013



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
**BADAN PERENCANAAN DAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN DAERAH  
( BAP3DA )**

Jl. Veteran No. 2 Telp/Fax. (0287) 381570, Kebumen - 54311

Nomor : 071 - 1 / 272 / 2017

Kebumen, 5 Juni 2017

Lampiran :-

Hal : Izin Penelitian

Kepada:

- Yth. 1. Kepala UPTD Unit Puskesmas Puring;  
2. Kepala UPTD Unit Puskesmas Buayan.

di

T e m p a t

Menindaklanjuti surat rekomendasi Bupati Kebumen nomor 072 / 239 / 2017 tanggal 5 Juni 2017 tentang Izin Penelitian/ Survey, maka dengan ini diberitahukan bahwa pada Instansi/ wilayah Saudara akan dilaksanakan penelitian oleh :

1. Nama / NIM : LILIS JOHARATUN CHOTIMAH/ A11300908
2. Pekerjaan : Mahasiswa STIKES Muhammadiyah Gombang
3. Alamat : Rt 01/04 Dk. Kedung Bule Desa Banjarejo Kec. Puring Kab. Kebumen.
4. Penanggung Jawab : Ery Purwanti, M.Sc
5. Judul Penelitian : HUBUNGAN PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN PURING.
6. Waktu : 5 Juni 2017 s/d 05 September 2017

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan survey/ penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
- b. Setelah survey/ penelitian selesai diharuskan melaporkan hasil-hasilnya kepada BAP3DA Kabupaten Kebumen.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

A.n. KEPALA BAP3DA KABUPATEN KEBUMEN  
KABID LITBANG



*B. Hidayat*  
**BEKTI HIDAYAT, SE**

Pembina

NIP. 19630715 199303 1 002

**Tembusan** : disampaikan kepada Yth.

1. Kepala Dinkes Kab. Kebumen;
2. Yang Bersangkutan;
3. Arsip.

## LEMBAR KONSUL

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG

TAHUN 2016 – 2017

Nama : LILIS Joharotun ch.

NIM : 111300908.

Bimbingan I : Ery Purwanti M. Sc.

NO	HARI/TANGGAL	URAIAN	PARAF
	9 Januari 2017.	Tema dan Judul	hug
	11 Januari 2017.	Judul.	hug
	16 Januari 2017.	BAB I Perbaikan.	hug
	17. Januari 2017.	BAB I dan BAB II Perbaikan.	hug
	28 Januari 2017.	BAB I dan II Perbaikan.	hug
	6. Februari 2017.	BAB I dan II Perbaikan	hug
	10. Februari 2017	BAB I, II dan III Perbaikan.	hug
	8 Maret 2017	BAB I dan II Perbaikan	hug
	25 Maret 2017.	BAB III	hug
	31 Maret 2017.	BAB III	hug

Lampiran 1

KEGIATAN BIMBINGAN

Nama : Lilis Joharotun chotimah.

NIM : A11300908.

Dosen Pembimbing : Endah Setyaningsih, S.Kep.Ns.

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
20 Feb 2017.	Judul dan tema.	El
21 Feb 2017.	BAB I dan BAB II perbaikan - -	El
	BAB I, BAB II dan III Perbaikan -	El
	BAB I, BAB II dan III Perbaikan -	El
	ACC uji teori - -	El

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

( Isma Yuniar, M.Kep )

# LEMBAR KONSUL

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG

TAHUN 2016 – 2017

Nama : Lilis joharotun chotimah

NIM : A11300908

Bimbingan I : Ery purwati, M.Sc

NO	HARI/TANGGAL	URAIAN	PARAF
1.	15-07-2017.	perbaiki bab III, IV	[Signature]
2.	18-07-2017.	perbaiki bab IV	[Signature]
3.	21-07-2017.	perbaiki bab IV, V	[Signature]
4.	25-07-2017.	perbaiki bab IV, V	[Signature]
5.	3-08-2017.	perbaiki bab. IV, V Abtrak.	[Signature]
6.	8-08-2017.	ACC BAB III, IV, V	[Signature]
7	24/8-2017	English Abstract : It's done	[Signature] Mr. Joe

**LEMBAR KERJA MENGIKUTI SEMINAR HASIL PENELITIAN  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Nama  
NIM  
Mata Kuliah

No.	Tanggal	Nama Presenter	Judul Seminar	Paraf
1		Dwi Rizki Mardiana	Hubungan tingkat pengetahuan perawatan dengan tingkat keseriusan perawatan atacam tenggorokan alat pelindung diri pada pencegahan penularan Risiko Infeksi di RS PKU Muhammadiyah Gombong.	[Signature]
2		Uhani Ayu Putri	Faktor yang berhubungan dgn perawat/keperawatan terdapat berminat anak di RS PKU Muhammadiyah Gombong.	[Signature]
3		Tri Lurnia		
4		Riski Ragar Rifa	Keefektifan pemberian kapitel ASI terhadap lama lapa tali pusat neonatus.	[Signature]
5		Dwi Rizki LH	Gambaran pemberian keluar miltologi dan tergangg darurat bencana tanah longsor di dusun Cempawit kec. Sempur kab. Pamekasan	[Signature]
6		Bahmas Adhi H.	Hubungan manajemen stres dgn tingkat stres pada keluarga pasien tata sernita di RS PKU Muhammadiyah Gombong.	[Signature]
7		Yuli Sutyaningsih	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seksual pada remaja di SMK Japek Gombong	[Signature]
8		Kartika Cahya Ninarum	Hubungan lama penggunaan gadget dengan konsentrasi belajar dan prestasi belajar di SMPN 1 Gombong	[Signature]
9				
10				

Keterangan:

1. Kolom Judul Seminar Hasil Penelitian : diisi dengan Judul Seminar
2. Paraf diisi mahasiswa yang seminar
3. Lembar kerja seminar sebagai bukti fisik/syarat yang mengikuti seminar hasil penelitian
4. Mahasiswa dapat melakukan seminar hasil setelah minimal mengikuti 5 kali seminar hasil penelitian mahasiswa yang lain

Gombong, .....  
Mengetahui,  
Ketua Prodi S1 Keperawatan

Isma Yuniar, M. Kep