

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kredibilitas Perawat dalam Memenuhi Kepuasan Pasien *Skizofrenia* di RSJ Provinsi Jawa Barat”. Kredibilitas merupakan seperangkat persepsi tentang kelebihan – kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak atau penerima (perihal dapat percaya). Seorang komunikator / perawat yang baik harus memiliki kredibilitas yang tinggi agar dapat memenuhi kepuasan komunikator / pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor yang amat penting bagi sebuah perusahaan untuk memperoleh penilaian yang positif dan citra yang baik dari konsumennya.

Tujuan mengadakan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisa data, dan mendapatkan informasi mengenai Kredibilitas Perawat dalam Memenuhi Kepuasan Pasien *Skizofrenia* di RSJ Provinsi Jawa Barat serta untuk menambah pengetahuan peneliti.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif analisis, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, observasi, penyebaran angket dan wawancara. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Dengan jumlah anggota populasi yang dipilih sebagai sampel sebanyak 48 responden.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka diperoleh hasil bahwa Kredibilitas Perawat telah Memenuhi Kepuasan Pasien *Skizofrenia* RSJ Provinsi Jawa Barat. Dari penelitian ini diperoleh keterangan bahwa pada dasarnya Keahlian dan Daya Tarik Perawat sudah dapat memenuhi Kepuasan Pasien, hanya saja masih terdapat beberapa hambatan yang harus diperhatikan yaitu komunikasi dan kepercayaan sehingga dapat mempengaruhi penilaian positif dari pasien.

Hal – hal yang direkomendasikan oleh peneliti sebagai bahan masukan bagi Perawat RSJ Provinsi Jawa Barat adalah sebaiknya Perawat senantiasa menjaga dan meningkatkan kredibilitas agar komunikator / pasien merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diberikan sehingga akhirnya mereka akan loyal dan memiliki penilaian positif terhadap RSJ Provinsi Jawa Barat.