

## HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RS KRAMAT 128 JAKARTA 2023

P-ISSN: 2477-6408 | E-ISSN: 2656-0046

Url Jurnal: <https://uia.e-journal.id/afiat/article/3817>

https://DOI : 10.34005/afiat.v10i01.3817

Seniwati

[seniwati.aqilarla@gmail.com](mailto:seniwati.aqilarla@gmail.com)

Universitas Islam As-Syafi'iyah

Enjelina Angela Fransiska  
Fanumbi

[fikesuia@gmail.com](mailto:fikesuia@gmail.com)

Universitas Islam As-Syafi'iyah

Agus Sumarno

[agussumarno.akper@uia.ac.id](mailto:agussumarno.akper@uia.ac.id)

Universitas Islam As-Syafi'iyah

### ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai pemberi layanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Namun masih ditemukan adanya ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. **Tujuan Penelitian** untuk mengetahui hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta. **Metodologi Penelitian** menggunakan desain deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi berjumlah 185 dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* yang berjumlah 126 pasien. **Hasil** Komunikasi terapeutik perawat yang baik 73,8% dengan kepuasan pasien 65,9%, hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai P Value 0,002. **Simpulan** Terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta. **Saran** diharapkan dapat menjadi dasar untuk memperhatikan penerapan komunikasi terapeutik perawat khusunya di Ruang Instalasi Gawat Darurat. Hal tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan komunikasi terapeutik baik tahapan komunikasi, sikap dan teknik komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Perawat, Komunikasi, Terapeutik*

### ABSTRACT

*Hospitals as health service providers are required to be able to provide services that satisfy patients. However, it was still found that there was patient dissatisfaction with nurse communication. The average data obtained from several hospitals in Indonesia shows that 67% of patients complained of dissatisfaction with receiving health services. The aim of the research is to determine the relationship between Nurse Therapeutic Communication and Patient Satisfaction*

*in the Emergency Room at Kramat 128 Hospital, Jakarta. Research methodology uses a correlative descriptive design with a cross sectional approach. The population was 185 with a sampling technique using Non-Probability Sampling with an Accidental Sampling technique totaling 126 patients. The results of good nurse therapeutic communication were 73.8% with patient satisfaction 65.9%, the Chi Square test results obtained a P value of 0.002. Conclusion: There is a relationship between therapeutic communication and patient satisfaction in the Emergency Room at Kramat 128 Hospital, Jakarta. It is hoped that the suggestions can become a basis for paying attention to the implementation of therapeutic communication by nurses, especially in the Emergency Room. This is intended to improve therapeutic communication, including communication stages, attitudes and therapeutic communication techniques in improving the quality of nursing services in hospitals.*

**Keywords:** Satisfaction, Nursing, Communication, Therapeutic

## LATAR BELAKANG

Rumah Sakit sebagai pemberi layanan kesehatan yang didalamnya terdiri dari perawat, dokter dan para medis lainnya yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Ketika pasien merasakan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, itu dapat berdampak positif pada proses kesembuhan pasien, kepercayaan dalam pemberian tindakan keperawatan, dan penilaian dari pasien terhadap kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat (Luan et al., 2018).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan di berikan pertolongan IGD ialah suatu instansi bagian dari rumah sakit yang melakukan pelayanan dengan kualitas tinggi pada masyarakat dengan problem akut, harus mampu mencegah kematian, melakukan rujukan, menanggulangi korban bencana (Susanti, Kusniawati, 2019). Kualitas pelayanan rumah sakit ditentukan oleh beberapa indikator. Indikator utama dari kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit antara lain yaitu keselamatan pasien, pengelolaan nyeri dan kenyamanan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, perawatan diri, kecemasan pasien, serta perilaku pasien (Mayssara, 2014).

Data Kemenkes RI Tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat (Soumokil et al., 2021). Pada Penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat dalam mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan Kesehatan (Sembiring & Munthe, 2019).

Menurut Depkes RI tahun 2015, masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan Kesehatan (Evisusanti, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mukin (2020) di Unit Gawat Darurat di RSUD DR. TC. Hillers bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang didasarkan dari data 40 responden didapatkan hasil 25 (62,5%) responden merasa puas dan 15 (37,5%) responden merasa tidak puas terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat.

Berdasarkan hasil penelitian Samudra, (2019), mengatakan bahwa Penerapan Komunikasi Terapeutik di ruang IGD RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar dimana sebanyak 25 (48,1%) pasien menilai cukup, 18 (34,6%) pasien menilai baik, 9 (17.3%) pasien menilai kurang dalam penerapan komunikasi terapeutik di ruang IGD. Berikut penelitian yang dilakukan oleh Handayani tahun 2018 tentang Gambaran Komunikasi Terapeutik di ruang IGD RSUD Dr. H Soewondo Kendal, dari hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar menyatakan komunikasi terapeutik baik dengan jumlah 23 responden (34,8%) dan 43 responden (62,5%) menyatakan komunikasi perawat kurang baik, dari hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa penerapan komunikasi terapeutik masih belum maksimal.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 11 Oktober 2022 di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta kepada 10 pasien, 6 pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan khususnya pada komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Berdasarkan penelitian terhahulu dan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi. Tempat penelitian dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta. Waktu penelitian dilakukan bulan November 2022 – Januari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dengan kategori Triage Kuning dan Hijau dengan sampel 126 responden.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Gambaran Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 jakarta

- a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta

Tabel 1

No	Karakteristik	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase (%)
Umur			
1.	17 – 25 (Masa Remaja Akhir)	31	24,6
2.	26 – 35 (Masa Dewasa Awal)	26	20,6
3.	36 – 45 (Masa Dewasa Akhir)	29	23,0
4.	≥46 (Masa Lanjut Usia)	40	31,7
Total		126	100,0

Berdasarkan data pada tabel 1 menjelaskan pengelompokan responden berdasarkan Umur yang dikategorikan menurut Departemen Kesehatan didapatkan terbanyak pada Masa Lanjut Usia  $\geq 46$  Tahun dengan presentase 31,7%.

- b. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta

Tabel 2

No	Karakteristik	Frekuensi ( <i>f</i> )	Presentase (%)
Jenis Kelamin			
1.	Perempuan	61	48,4
2.	Laki – Laki	65	51,6
	Total	126	100,0

Berdasarkan data pada tabel 2 menjelaskan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan terbanyak laki – laki dengan presentase 51,6%.

- c. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta.

Tabel 3

No	Karakteristik	Frekuensi ( <i>f</i> )	Presentase (%)
Pendidikan			
1.	SD	4	3,2
2.	SMP	12	9,5
3.	SMA	70	55,6
4.	PT	40	31,7
	Total	126	100,0

Berdasarkan data pada tabel 3 menjelaskan pengelompokan responden berdasarkan Pendidikan didapatkan pendidikan terbanyak adalah SMA dengan presentase 55,6%.

- d. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta.

Tabel 4

No	Karakteristik	Frekuensi ( <i>f</i> )	Presentasi (%)
Pekerjaan			
1.	Tidak bekerja	13	10,3
2.	Buruh	22	17,5
3.	Wiraswasta	20	15,9
4.	PNS	17	13,5
5.	Karyawan swasta	39	31,0
6.	Lainya	15	11,9
	Total	126	100,0

Berdasarkan data pada tabel 4 menjelaskan pengelompokan responden berdasarkan Pekerjaan didapatkan pekerjaan terbanyak adalah Karyawan Swasta dengan presentase 31,0%.

## 2. Analisis Univariat

- Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128.

Gambaran komunikasi terapeutik perawat yang diterapkan di Instalasi Gawat Darurat dengan jumlah 126 responden, dengan tabel sebagai berikut:

- Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Diterapkan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta.

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Diterapkan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta 2023

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase (%)
1.	Baik	93	73,8
2.	Kurang baik	33	26,2
	Total	126	100,0

Berdasarkan Tabel 5 pengelompokan responden berdasarkan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dan didapatkan Komunikasi Terapeutik terbanyak adalah Komunikasi Baik dengan presentase 73,8% dan kurang baik dengan presentase 26,2%.

- Distribusi Frekuensi Gambaran Sub Variabel pada Komunikasi Terapeutik di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta

Tabel 6

No	Sub Variabel	Baik		Kurang Baik	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1.	Tahapan komunikasi terapeutik				
	a. Tahap orientasi	71	56,3	55	43,7
	b. Tahap kerja	95	75,4	31	24,6
	c. Tahap terminasi	91	72,2	35	24,6
2.	Sikap komunikasi	92	73,0	34	27,0
3.	Teknik komunikasi	90	71,4	36	28,6

Berdasarkan Tabel 6 menunjukan bahwa hasil dari pertanyaan terhadap sub variabel didapatkan skor tertinggi pada sikap komunikasi terapeutik yang baik dengan presentase 73,0%. Sedangkan skor terendah pada tahapan komunikasi terapeutik yang baik pada tahap orientasi dengan presentase 56,3%.

- Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta

- Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta

Tabel 7

No	Kepuasan pasien	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase (%)
1.	Puas	83	65,9
2.	Kurang puas	43	34,1
	Total	126	100,0

Berdasarkan Tabel 7 di atas menunjukan bahwa sebagian besar responden memiliki Tingkat Kepuasan dengan kategori Puas sebanyak 81 (65.9%) responden, sedangkan kategori kurang puas sebanyak 42 (34,1%) responden.

- Distribusi frekuensi Gambaran Sub Variabel pada Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta

Tabel 8

No	Sub Variabel	Puas		Kurang Puas	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1.	Responsive	73	58,0	53	42,0
2.	Assurance	69	55,0	57	45,0
3.	Tangible	78	62,0	48	38,0
4.	Empathy	72	57,1	54	42,9
5.	Reliability	70	55,5	56	44,5

Berdasarkan Tabel 8 menunjukan bahwa hasil dari pertanyaan terhadap Sub Variabel Kepuasan Pasien didapatkan skor tertinggi responden puas pada *Tangible* dengan frekuensi 78 responden Sedangkan skor terendah responden puas pada *Assurance* sejumlah 69 responden (55,0%).

### 3. Analisis Bivariat

Pada uji bivariat dalam penelitian ini unutk melihat apakah terdapat hubungan atau tidak antara dua variabel yang akan diuji menggunakan Uji *Chi-Square* yang akan peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 9

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total	Or (95% Ci)	P Value
	Puas	(%)	Kurang Puas	(%)			
Baik	69	54,76	24	19,5	93	73,81	— 0,002

<b>Kurang</b>	14	11,11	19	15,08	33	26.19	8.966)
<b>Baik</b>							
<b>Total</b>	83	65,87	43	34,13	126	100	

Dari tabel 9 menunjukan Komunikasi Terapeutik baik yang Kepuasan Pasiennya Puas sebanyak 69 (54,76%), sedangkan perawat yang Komunikasi terapeutik baik dengan kepuasan pasiennya kurang berjumlah 24 (19,5%), Komunikasi Terapeutik kurang baik yang Kepuasan pasiennya Puas 14 responden (11.11%), sedangkan komunikasi terapeutik kurang baik dengan yang kepuasan pasien kurang berjumlah 19 responden (15,08%).

Selanjutnya uji Chi-Square untuk melihat hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta Tahun 2023, yang akan di uji sebagai berikut:

**Tabel.10**  
**Chi-Square Tests**

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10.935 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9.568	1	.002		
Likelihood Ratio	10.555	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	10.849	1	.001		
N of Valid Cases <sup>b</sup>	126				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11.26.

b. Computed only for a 2x2 table

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai Chi-Square 0,001 nilai ini lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$ . maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta. Adapun nilai koefisien kontingensi diperoleh dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Koefisiensi Kontingensi**  
**Symmetric Measures**

		Value	Approximate Signific
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.288	.001
N of Valid Cases		126	

Berdasarkan tabel 5.12 diatas diperoleh nilai  $C = 0,266$  selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $C_{max}$  ditentukan dengan nilai sebagai berikut:

$$C_{\max} = \sqrt{\frac{m-1}{m}} = \sqrt{\frac{2-1}{2}} = 0,707$$

Keterangan :

m = Minimal banyaknya baris/kolom.

Nilai C kemudian dibandingkan dengan nilai  $C_{\max}$  yang hasilnya adalah sebagai berikut:

$$\frac{C \times 100 \%}{C_{\max}} = \frac{0,288 \times 100 \%}{0,707} = 40,73\%$$

Hasil perbandingan  $\frac{0,288 \times 100 \%}{0,707}$  diperoleh nilai 0,40 atau 40,37%, nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat keeratan hubungan yang rendah dengan korelasi positif.

## PEMBAHASAN

### **1. Gambaran Karakteristik Responden di ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan gambaran karakteristik responden yang akan dipaparkan mencakup umur dari 126 responden. Dari data yang diperoleh menunjukan lebih banyak responden berdasarkan umur  $> 46$  Tahun sebanyak 40 responden (31,7%) dan lebih sedikit responden diatas 26-35 tahun sebanyak 26 responden (20,6%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki- laki sebanyak 65 responden (51,6%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 61 responden (48,4%). Pada pekerjaan karyawan swasta lebih banyak 39 responden (31,0%) dan paling sedikit tidak bekerja 13 responden (10,3%) dengan tingkat Pendidikan SMA yang lebih tinggi sebanyak 70 responden (55,6%).

### **2. Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat diRuang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada 126 responden didapatkan hasil penelitian mengenai gambaran Komunikasi terapeutik perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat yang baik yaitu sebesar 73,8% dengan jumlah 93 responden. Sedangkan sebanyak 26,2% dengan jumlah 33 responden mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik dalam penerapan di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128. Gambaran sub variable pada komunikasi terapeutik skor tertinggi yaitu pada sikap komunikasi terapeutik yang baik dengan presentase 73,0%. Sedangkan skor terendah pada tahapan komunikasi terapeutik yang baik yaitu pada tahap orientasi dengan presentase 56,3%.

### **3. Gambaran Kepuasan Pasien diInstalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada 126 responden didapatkan hasil mengenai gambaran kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukan bahwa sebesar 65,9% dengan frekuensi sebanyak 83 responden mempunyai kepuasan terhadap komunikasi terapeutik. Sedangkan sebanyak 43 responden lainnya menilai kurang puas dengan presentase 41,3%. Sub Variabel Kepuasan Pasien didapatkan skor tertinggi responen puas pada *Tangible* dengan frekuensi 78 responden (61,9%) sedangkan skor terendah responen puas pada *Assurance* sejumlah 69 responden (54,7%)

### **4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien diRuang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil komunikasi terapeutik baik yang kepuasan pasiennya puas sebanyak 69 (54,76%) responden, Perawat yang Komunikasi Baik Kepuasan Pasienya kurang berjumlah 24 (19,05%), Komunikasi Terapeutik kurang baik yang Kepuasan pasiennya Puas 14 responden (11,11%), Komunikasi Terapeutik kurang baik yang Kepuasan Pasien kurang berjumlah 19 responden (15,08%). Dari hasil uji *chi square* didapatkan hasil P Value = 0,002 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta. Hasil nilai OR juga menunjukan hasil yang signifikan yaitu sebesar 3,902 yang artinya bahwa komunikasi terapeutik Perbandingan nilai C dengan  $C_{max}$  sebesar 0,40 atau 40,73% nilai tersebut menunjukan bahwa terdapat keeratan hubungan yang rendah dengan korelasi positif.

## **SIMPULAN**

1. Gambaran karakteristik responden di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta berdasarkan Umur  $\geq 46$  Tahun (Lanjut Usia) dengan presentase 31,7%. Jenis Kelamin laki-laki (51,6%), Pendidikan (55,6%), dan Pekerjaan Karyawan Swasta (31,0%).
2. Gambaran komunikasi terapeutik perawat diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta yang memiliki kategori baik lebih banyak (73,8%) dan yang memiliki kategori kurang baik (26,2%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori baik.
3. Gambaran kepuasan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta yang memiliki kategori puas lebih banyak (65,9%) dan yang memiliki kategori kurang puas (34,1%). Nilai tertinggi terdapat pada kategori puas.
4. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta nilai  $P=0,002$  ( $P<0,05$ ) maka dapat dinyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien diruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Kramat 128 Jakarta dengan keeratan (0,40) nilai tersebut menunjukan bahwa terdapat keeratan hubungan yang rendah dengan korelasi positif.

## **SARAN**

### **1. Bagi pihak Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak rumah sakit untuk memperhatikan penerapan komunikasi terapeutik perawat khususnya di Ruang IGD Hal tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan komunikasi terapeutik baik tahapan komunikasi, sikap dan teknik komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

## **2. Bagi perawat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu dasar pengetahuan bagi perawat bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Nantinya perawat dapat memberikan asuhan keperawatan holistik yang memperhatikan kepuasan pasien.

## **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan Menjadikan bahan referensi dan pembanding metode penelitian agar bisa di kembangkan kembali guna menggunakan metode-meode penelitian yang baru tentang penelitian komunikasi terapeutik perawat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Ahmad Zainal dkk. (2019). *Konsep & Praktek Komunikasi Terapeutik Pada Keluarga Binaan*. Bojonegoro: Guepedia.
- Adhari, Iendy Zelviean. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Afnuhazi, R. (2015). *Komunikasi Terapeutik dalam Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- American Nurses Association. 2018. Nurses Advancing Our Profession To Improve Health For All (<https://nursingworld.org>). Diakses pada tanggal 20 Oktober 2022.
- Anwar, K. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. SKRIPSI. Program Ilmu Kesehatan, STIKES Jendral Achmad Yani.
- Apriyani, L., Kencana, E. N., & Harini, L. P. I. (2017). Model Persamaan struktural Tingkat Kepuasan Pasien pada Kualitas Layanan Rawat Inap. E-Jurnal Matematika,6(3),168-175.DOI: <https://doi.org/10.24843/MTK.2017.v06>.
- Ardiansyah. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkatkepuasanpasien Di IGD RSUD SEKAYU*. Jurnal Ilmiah Kesehatan

- Ariga, Asmara Reni. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Deepublish.
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Skripsi*, 1–103.
- Ayelew AB, Teye K, Astaw D, Lemma B, Dadi F, Solomon H, Tazeze H, Tsega B. Patients' Clients' Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. *J. Res. Pharm. Pract.* 2017; 6 (1): 21-26.
- Damayanti.2008. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Refika Aditama, Bandung.
- Daryanti, C., & Priyono, S. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 217–224. <https://doi.org/10.33221/jikm.v5i4.306>.
- Departemen Kesehatan RI. 2018. *Standard Pelayanan Minimal Rumah Sakit*; Jakarta, Depkes RI.
- Ardiansyah. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat kepuasan pasien Di Igd Rsud Sekayu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Skripsi*, 1–103.
- Djala, F. L. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public Hospital*. 5(1), 41–47.
- Dwidiyanti, M. (2008). *Keperawatan Dasar, Konsep “Caring”, Komunikasi, Etik dan Spiritual Dalam Pelayanan Keperawatan*. Semarang: Salemba Medika.
- Evisusanti, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 3, 56 - 99.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Stuktur Proses*, Erlangga,Jakarta, 2016.
- Handayani, A. I. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Diruang IGD RSUD. Dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Keperawatan*.

Hartanto, Dicki, and Sri Yuliani. 2019. “Statistik Riset Pendidikan.”: 13. <http://repository.uir.ac.id/1762/1/Buku Statistik Penelitian Dicki Sri 3Bab.pdf>.

Kementrian Kesehatan RI. 2015. Rencana Strategis Kementrian Kesehatan Tahun 2015-2016. Sekretariat Jenderal. Jakarta.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* 16th. Prentice Hall International Inc, New Jersey.

Kotler, P., Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Ed.Erlangga, Jakarta.

Lestari Yusuf, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1–6. <http://repository.stei.ac.id/6229/2/BAB 1.pdf>

Librianty, N. (2017). faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Prepotif*, 1(April), 13–14.

Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., Keperawatan, J., & Kemenkes, P. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*, 1(2), 9–28.

Makmun, Armanto dkk. *Peningkatan Kualitas rumah Sakit Di Kota Makassar*. Makassar: Nas Media Pustaka.

Mamik. (2017). *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jawa Timur: Zifatama Jwara.

Mangindara., Rahmadani, S., & Devi, S. (2022) *Managemen Jamianan Mutu Kesehatan*. Sulawesi Tengah: CV. Feniks Muda Sejahtera.

Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2014). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1(2), 91–101.

Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Y. A. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah

RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, 2, 101–105.

Meikayanti & Sukmandari (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan*. Jurnal Nursing Current Vol. 8 No. 2, Juli 2020 – Desember 2020

Mukin, F. A. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pertolongan Pertama Di Unit Gawat Darurat Di RSUD DR.TC.HILLERS. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 7(1).

Muharni, S., Wardhani, U. C., & Meitati, E. (2021). Faktor-Faktor Yang Darurat Rsbp Batam Tahun 2020. *Initium Variety Journal*, 1(1), 1–7.

Munandar, A. (2022). *Ilmu Keperawatan Dasar*. Riau: DOTPLUS Publisher.

Munjajaya. (2013). *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2. Jakarta : EGC

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta.

Norfai. (2019). *Buku Ajar Analisis Data Penelitian*. Pasuruan: Qiara Media.

Novianti, Eka. 2020. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Mutu Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2019*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Nurdin & Hartati (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional)* Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.

Oxyandi et al. (2019). *PENDAHULUAN* *Pelayanan IG merupakan tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit , karena merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit , yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien gawat darurat secara terus menerus selama 24 jam setiap hari . Karena itu Pel. 1, 1–14.*

Pangestika, M. W. (2016). *Hubungan Komunikasi Terapeutik..., METRI WIDYA PANGESTIKA, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP*, 2016. 1–8.

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perception of Service Quality. Jurnal of Relating.

Pertiwi, Melinda Restu dkk. (2022). *Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan*. Martapura: Rizmedia.

Pieter, Heri Zan. (2017). *Dasar – Dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta: Prenada Media.

Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Potter & Perry. (2017). *Fundamental Of Nursing, Ninth Edition*. Misouri: Elseiver.

Putri, I Dewa Ayu Hendrawaty dkk. (2020). *Komunikasi Terapeutuk: Strategi Pemulihan Pasien Gangguan Jiwa (Skizofrenia) Berdasarkan Perspektif Ajaran Agama Hindu Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali*. Bali: Niracakra.

Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruangan Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*, XIV(01), 126–134.

Sarfika, R., Maisa, E., & Freska, W. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan (Pertama)*. Padang: Andalas University Press

Samudra, A. B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat IGD dengan Kepuasan Pasien dalam Penanganan di IGD RSUD Mardi Waluyo kota Blitar. *Jurnal Keperawatan*. <http://repository.phb.ac.id/id/eprint/388>

Sangadji, E.M., Dan Sopiah.2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>

Siregar, Nina Siti Salmaniah (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islamik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Stevani, H., Putri, A.N., dan Side, S., 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. Media Farmasi, 14: 1.

Stuart, G. W. & Sundeen, S. J. 2006. *Buku Saku Kepelayan Kesehatan Jiwa*. Alih Bahasa, Achrir. Y. S. Jakarta: EGC

Sudriman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Leutika Vouvalitera.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktik (II)*. Jakarta: EGC.

Susanti, Kusniawati. (2019). Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Media Informasi Kesehatan*. Vol. 6 (2), 225-23 <http://jurnal.poltekkesbanten.ac.id/Medikes/article/view/163/152>.

Syamsul, Markhendri (2018) *Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruangan Instalasi Gawat Darurat Rsud Pariaman Sumatera Barat Tahun 2013*. Diploma Thesis, Universitas Andalas.

Syarif, M., Husnul, H., & Nugroho, S. A. (2020). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso*. 8.

Tjiptono, F.,& Chandra, G. 2014. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>.

Younis, J. R., Mabrouk, S. M., & Kamal, F. F. (2015). Effect of the planned therapeutic communication program on therapeutic communication skills of pediatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, 5(8), 109-120. DOI: 10.5430/jnep.v5n8p109.

