

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO

Heni Nur Hayati¹, Anik Suwarni², Atik Aryani³

¹RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri

^{2, 3} Program Studi Keperawatan, Universitas Sahid Surakarta

Korespondensi Penulis: henimamanaufal@gmail.com

Intisari

Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada pasien gawat darurat yaitu pasien dalam keadaan gawat dan mengancam nyawa. Perawat yang bertugas di IGD dalam memberikan pelayanan kesehatan harus dapat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik agar keluarga pasien dapat merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik diperlukan rasa empati sehingga meningkatkan kepuasan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif korelasional dan menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel sebanyak 92 keluarga pasien yang mengantar pasien di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dengan teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*. Hasil penelitian ini Sebanyak 47 responden (51,1%) menyatakan perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sementara 45 responden (48,9%) menyatakan kurang baik. Sebanyak 53 responden (57,6%) merasa puas dalam pelayanan IGD dan 39 responden (42,4%) merasa tidak puas. Hasil uji *Rank Spearman* diperoleh nilai $\rho = 0,603$ dan $p \text{ value} = 0,001$. Kesimpulannya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, perawat, kepuasan keluarga pasien

Abstract

Emergency nursing services include services to patients in emergency and life-threatening situations. The emergency nurse must be able to good communication so that the patient's family feels satisfied with the health services. Nurse therapeutic communication requires a sense of empathy to increase satisfaction. Objectives To determine the correlation between nurse therapeutic communication and patient family satisfaction in the emergency room at RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Method the approach uses quantitative research. This type of research is descriptive correlational with a cross-sectional design. The sample is 92 families of emergency room patients at RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso with a purposive sampling technique. The research instrument used therapeutic communication and satisfaction questionnaires. Data analysis used the Rank Spearman correlation test. Results this reseach are 47 respondents (51.1%) stated that the nurses had carried out good therapeutic communication, while 45 respondents (48.9%) had not therapeutic good communication. 53 respondents (57.6%) were satisfied with the emergency room services and 39 respondents (42.4%) were dissatisfied. Spearman's Rank test results obtained $\rho = 0.603$ and $p \text{ value} = 0.001$. Conclusion there is a correlation between nurse therapeutic communication and patient family satisfaction in the emergency room at RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

Keywords: Therapeutic Communication, Nurse, Patient's Family Satisfaction

PENDAHULUAN

Keperawatan sebagai suatu profesi menekankan kepada bentuk pelayanan profesional sesuai standart dengan memperhatikan kaidah etik dan moral sehingga pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat (Anjaswari, 2016).

Komunikasi terapeutik adalah hubungan perawat dengan pasien yang disusun untuk sarana tujuan terapi dalam meningkatkan kesembuhan yang memadai (Putri dan Suwadnyana, 2020). Komunikasi antara perawat maupun keluarga pasien harus berjalan dengan baik, terlebih saat melakukan tindakan keperawatan di IGD.

Komunikasi di ruang Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi di ruang rawat inap. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang segera dilakukan, sehingga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat kurang. Kegiatan kasus gawat darurat memerlukan sebuah sub sistem yang terdiri dari informasi, jaringan koordinasi dan jaringan pelayanan gawat darurat, sehingga seluruh kegiatan dapat berlangsung dalam satu sistem terpadu (PUSBANKES 118, 2012).

Komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien atau keluarga pasien berjalan baik dapat meningkatkan kepuasan, dan sebaliknya apabila komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien atau keluarga pasien tidak berjalan baik akan menimbulkan keluhan serta rasa tidak puas akan pelayanan (Krisanty, 2014). Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk bagi pasien maupun keluarga pasien diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien. Perawat harus bisa menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga pasien (Safaat, dan Tulak, 2021).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 dan 3 Agustus 2022 kepada 10 anggota keluarga

yang mengantar pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso informasi awal bahwa 7 orang menyatakan kurang puas dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Anggota keluarga merasa kurang puas terhadap pelayanan dalam tindakan di IGD dimana petugas kesehatan seperti kurang jelas memberikan informasi tentang kepastian mendapat ruangan perawatan setelah tindakan di Instalasi Gawat Darurat, kondisi ini akan menimbulkan rasa cemas pada keluarga pasien. Peneliti mendapat informasi dari perawat jaga di IGD bahwa banyak keluarga pasien yang sering menanyakan kondisi pasien, meskipun sudah dijelaskan kondisi kesehatan terakhir pasien. Perawat juga harus mendapat jawaban dari petugas kamar rawat inap tentang ketersediaan kamar untuk pasien IGD, dan memberikan informasi kembali kepada keluarga pasien.

Sebanyak 3 anggota keluarga menyatakan sudah merasa cukup puas dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat karena saat penanganan pasien langsung ditangani oleh tenaga kesehatan juga mendapat penjelasan yang cukup baik meskipun pasien merupakan pasien serangan jantung, sehingga keluarga pasien percaya dan yakin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara baik juga mendapatkan kamar rawat inap.

Tujuan umum penelitian adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Rancangan penelitian menggunakan *cross-sectional* (Arikunto, 2016). Penelitian dilakukan di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. pada bulan November-Desember 2022. Populasi penelitian adalah semua keluarga pasien yang mengantar pasien di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso

sebanyak 1.200 orang pasien. Jumlah sampel sebanyak 92 orang keluarga pasien IGD. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*

Kriteria inklusi pada sampel adalah Keluarga pasien IGD (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) yang mengantarkan pasien dari awal dan menunggu hingga pasien selesai dilakukan tindakan medis, Keluarga pasien IGD (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) yang bersedia menjadi responden penelitian dan Keluarga pasien (suami/ istri/ ayah/ ibu/ anak) dengan perawatan di IGD kategori *triage* kuning dan *triage* hijau.

Kriteria eksklusi meliputi Keluarga pasien yang mengalami gangguan mental dan Pasien IGD yang tidak ditunggu anggota keluarga karena kondisi tertentu (kecelakaan).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik sebanyak 20 pertanyaan. Penilaian komunikasi terapeutik menggunakan nilai rata-rata. Instrumen mengukur tingkat kepuasan menggunakan kuesioner kepuasan keluarga pasien meliputi dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*. Penilaian tingkat kepuasan keluarga pasien menggunakan nilai rata-rata. Analisa Bivariat pada data penelitian menggunakan uji statistik korelasi *Rank Spearman*

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan karakteristik

Karakteristik	f	%
Usia		
17-25 tahun	6	6,5
26-35 tahun	25	27,2
36-45 tahun	38	41,3
46-55 tahun	23	25,0
Jenis kelamin		
Laki-laki	23	25,0
Perempuan	69	75,0
Tingkat pendidikan		
SMP	8	8,7
SMA	49	53,3
PT	35	38,0
Status pekerjaan		

IRT	27	29,3
Kuliah	6	6,5
Pegawai Negeri	12	13,0
Pegawai swasta	11	12,0
Wiraswasta	36	39,1

Tabel 1 pada data usia menunjukkan responden sebagian besar berusia antara 36-45 tahun sebanyak 38 responden (41,3%). Data jenis kelamin mayoritas adalah perempuan sebanyak 69 responden (75%), pendidikan terakhir responden sebagian besar lulus SMA sebanyak 49 responden (53,3%) dan sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 36 responden (39,1%).

Komunikasi Terapeutik

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik

Komunikasi terapeutik	f	(%)
Baik	47	51,1
Kurang baik	45	48,9
Total	92	100

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik dari perawat IGD sudah baik sebanyak 47 responden (51,1%). Responden yang menilai komunikasi dari perawat IGD kurang baik sebanyak 45 responden (48,9%).

Kepuasan Keluarga Pasien

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien

Kepuasan keluarga pasien	f	(%)
Puas	53	57,6
Tidak puas	39	42,4
Total	92	100

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di IGD sebanyak 53 responden (57,6%). Responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat di IGD sebanyak 39 responden (42,4%).

Analisis bivariat

Hubungan antara Komunikasi terapeutik dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Tabel 4. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat

Komunikasi terapeutik	Kepuasan keluarga pasien						r*	p
					Total			
	Puas		Tidak puas					
	F	%	F	%	f	%		
Baik	37	40,2	10	10,9	47	51,1	0,603	0,001
Kurang baik	16	17,4	29	31,5	45	48,9		
Total	53	57,6	39	42,4	92	100		

r*= uji *Rank Spearman*

Tabel 4 menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik dari perawat menjadikan responden banyak yang puas sebesar 40,2%. Komunikasi terapeutik yang kurang baik dari perawat menjadikan responden banyak yang tidak puas sebesar 31,5%, dengan demikian semakin baik komunikasi terapeutik dari perawat menjadikan keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan pasien di IGD, sebaliknya komunikasi terapeutik dari perawat yang kurang baik menjadikan keluarga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan pasien di IGD.

Hasil analisis uji *Rank Spearman* diperoleh nilai $\rho = 0,603$ dengan signifikansi $p = 0,001$. Nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), maka hipotesa yang diambil adalah H_0 ditolak. H_0 ditolak artinya ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

PEMBAHASAN

Usia

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden berusia antara 36-45 tahun sebesar 41,3%. Usia responden antara 36-45 tahun menurut kelompok usia dari Depkes RI (2015) termasuk dewasa akhir. Kotler (2012), menyatakan usia merupakan salah satu faktor dalam menentukan penilaian seseorang. Penilaian dari penelitian ini berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang

diberikan dari petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan.

Pendapat yang berbeda disampaikan oleh Gabriel (2018), yang menjelaskan semakin tua usia, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga mereka cenderung lebih mudah puas dibanding mereka yang berusia relatif muda. Nugroho dan Budi (2013), menjelaskan segmen usia yang berbeda mempunyai selera dan minat yang berbeda pada suatu produk termasuk pelayanan keperawatan. Penelitian Nurmawati (2022) menjelaskan 53,4 % keluarga pasien berusia 36-45 tahun dalam penelitian tentang tingkat kepuasan keluarga pada pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) penerimaan pasien baru di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syifa Medika Banjarbaru.

Peneliti berpendapat bahwa sebagian besar responden berusia antara 36-45 tahun adalah anggota keluarga pasien yang mengantarkan pemeriksaan kesehatan di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Usia responden dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan adalah bahwa RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso adalah rumah sakit yang sudah terkenal di masyarakat, serta merupakan rumah sakit rujukan, dengan demikian sebagai rumah sakit rujukan maka persepsi positif yang ada pada responden adalah mengantarkan anggota keluarga memeriksakan kesehatan ke IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso untuk mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin.

Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden adalah perempuan sebesar 75%. Menurut Oroh dkk (2015), menjelaskan jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Nugraha dan Setyawan (2019), menyebutkan 62,2 % responden adalah perempuan dalam penelitian Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Peneliti berpendapat bahwa responden berdasarkan jenis kelamin lebih didasarkan adanya kesempatan waktu dalam mengantar pasien di IGD yaitu orang tua pasien yaitu ibu maupun istri dari suami pasien.

Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden berpendidikan lulus SMA sebesar 53,3%. Wood (2013), menyatakan semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan membantu dalam memberikan persepsi sebenarnya terhadap pelayanan yang mereka terima. Semakin tinggi tingkat pendidikan juga memiliki pengetahuan yang lebih baik sehingga menuntut layanan lebih profesional dan kompeten.

Ardana dkk (2012), menjelaskan semakin tinggi pengetahuan seseorang akan semakin kritis dalam menilai suatu produk atau jasa pelayanan kesehatan karena pendidikan yang tinggi turut menentukan seseorang untuk berpersepsi, menilai dan merasakan tingkat kepuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Penelitian Sitompul (2018) menjelaskan 70,5% responden masih berpendidikan rendah dalam penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera

Utara. Sebagian besar responden masih merasa kurang puas terhadap pelayanan dari IGD di Rumah Sakit Pabatu PTPN IV baik dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan empati pelayanan.

Peneliti berpendapat bahwa anggota keluarga dengan pendidikan lulus SMA sudah termasuk berpendidikan menengah, sehingga responden dapat menilai kinerja petugas kesehatan di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso baik dalam cara berkomunikasi dengan anggota keluarga, melakukan tindakan keperawatan pada pasien yang pada akhirnya dapat merasakan kepuasan atas kinerja petugas kesehatan.

Pekerjaan

Status pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta sebesar 39,1%. Notoatmodjo (2011) menyatakan bahwa pekerjaan berhubungan dengan kejadian kesakitan dimana timbulnya penyakit dapat disebabkan oleh lingkungan pekerjaan, situasi pekerjaan yang penuh dengan stress dan ada tidaknya gerak badan di dalam pekerjaan. Kondisi ini memungkinkan orang yang bekerja memiliki kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Afandi (2018), menjelaskan bahwa pekerjaan berpengaruh lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Penelitian Setiawan (2013) menyebutkan 46% responden penelitian adalah bekerja di sektor non formal dalam penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat IGD Rumah Sakit Haji Jakarta. Kepuasan pasien dari dimensi mutu *tangible* sebesar 89 %, dimensi mutu *reliability* 76%. Dimensi mutu *responsiveness* 75 %, dimensi mutu *assurance* 78 % dan dimensi mutu *emphaty* 77 %.

Peneliti berpendapat bahwa responden yang banyak sebagai wiraswasta berhubungan dengan tingkat kepuasan dari pelayanan di IGD adalah kepuasan terjadi apabila harapan dari keluarga pasien atas pelayanan kesehatan di IGD sesuai dengan

kenyataan yang diterima. Penilaian ini juga diterapkan pada responden sendiri sebagai wiraswata. Sebagai seorang wiraswasta dalam keberhasilan bekerja dipengaruhi rasa kepercayaan dari para konsumen atau pelanggan setelah mendapatkan hasil pekerjaan. Konsumen yang puas biasanya akan menjadi pelanggan yang loyal, oleh karena itu responden mengantar pasien di IGD untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Komunikasi terapeutik

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel komunikasi terapeutik diketahui sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik dari perawat IGD sudah baik sebesar 51,1%. Rachmad (2013), menjelaskan komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan, termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, sistem pembayaran, kondisi pasien terakhir, ada tidaknya ruang rawat inap bagi pasien IGD yang akan dilakukan tindakan lanjutan di ruang rawat inap, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

Pelayanan rumah sakit mengacu pada pasien menerima informasi tentang kondisinya, perawatan, prosedur untuk dilakukan pengobatan / perawatan. prioritas pada item ini adalah prosedur secara menyeluruh diterangkan kepada pasien. Penelitian Fakhriani (2016) menjelaskan komunikasi yang baik dari petugas kesehatan dapat meningkatkan persepsi kepuasan pelanggan dalam upaya pengembangan mutu pelayanan rawat inap RS PKU Muhammadiyah Gombong. Penelitian Karaca (2018), menunjukkan bahwa faktor kemampuan berkomunikasi yang baik dari petugas kesehatan sangat diperlukan dalam pelayanan kesehatan baik pada pasien maupun keluarga pasien. Kemampuan berkomunikasi dengan baik dapat meningkatkan rasa puas pada pasien di rumah sakit pemerintah negara Turki.

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi terapeutik dari perawat kepada anggota keluarga termasuk baik dapat dipengaruhi oleh pengalaman perawat IGD dalam melakukan tindakan keperawatan pasien dan memberikan informasi kondisi pasien secara terbuka. Pengalaman kerja dan adanya pelatihan keterampilan yang diadakan dari pihak rumah sakit kepada perawat secara intensif berpengaruh pada keterampilan dalam masalah kemampuan berkomunikasi baik pada pasien maupun pada keluarga pasien.

Kepuasan keluarga pasien

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan keluarga pasien sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di IGD (57,6%). Tanda kepuasan keluarga pasien ditandai dengan ungkapan menganggukan kepala dan berterima kasih kepada perawat setelah menerima informasi kondisi pasien yang sudah dilakukan perawatan oleh tenaga kesehatan dan kepastian mendapatkan kamar perawatan (Anjaswari, 2016). Nursalam (2013), kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya, sedangkan ketidakpuasan pasien dan keluarga timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Penelitian Aprillia dkk (2021) tentang hubungan respon time perawat terhadap kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan kepuasan yang dirasakan oleh keluarga pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD yang biasanya pasien dianggap tidak menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu waktu lama saat penanganan perawatan. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang

profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

Menurut peneliti kemampuan komunikasi petugas kesehatan yang baik merupakan faktor yang dapat mengakibatkan responden menjadi puas. Cara bekerja dengan cepat dan berkomunikasi yang baik menggunakan bahasa yang mudah dimengerti menjadikan responden merasa puas dari kinerja petugas kesehatan di IGD. Petugas dalam berkomunikasi lebih banyak menggunakan bahasa Jawa terutama kepada keluarga pasien yang sudah tua untuk lebih menghormati tata krama berbahasa serta akan lebih mudah dipahami oleh keluarga pasien.

Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat

Analisis hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menunjukkan nilai $p = 0,001$ dan disimpulkan ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Komunikasi terapeutik yang baik dari perawat menjadikan responden banyak yang puas sebesar 40,2%. Komunikasi terapeutik yang kurang baik dari perawat menjadikan responden banyak yang tidak puas sebesar 31.5 %.

Menurut Muninjaya (2014), salah satu saran yang bisa diberikan sebagai strategi untuk mencegah terjadinya keluhan pasien maupun keluarga pasien adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi para tenaga kesehatan yang terlibat. Penjelasan tentang prosedur pelayanan yang kurang jelas disebabkan tidak adanya alur pelayanan yang dipajang di ruang pelayanan sehingga pasien tidak memahami bagaimana alur pelayanan untuk mendapatkan pelayanan.

Mutu pelayanan dari aspek kemampuan komunikasi terapeutik dari perawat kepada pasien dan keluarga pasien dapat menjadi puas apabila dalam berkomunikasi, tenaga kesehatan meminta izin sebelum melakukan tindakan terhadap pasien, cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, memberikan penyuluhan yang dibutuhkan pasien serta waktu tunggu yang relatif cepat (Parasuraman, 2012). Penelitian Larira dkk (2020) menyatakan ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan keluarga pasien pada dimensi kehandalan, ketanggapan, empati dan amanan di rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

Tenaga kesehatan dalam melakukan komunikasi yang efektif juga diperlukan rasa empati berkenaan dengan pelayanan kesehatan. Rasa empati dalam berkomunikasi oleh tenaga kesehatan dengan menyapa pasien secara ramah, menanggapi keluhan pasien penuh perhatian, memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial pasien, mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan mampu memahami kebutuhan pasien (Harahap dan Graharti, 2018).

Potter & Perry (2012) mengartikan empati sebagai kemampuan untuk merasakan, memahami dan membagi kerangka referensi pasien, dimulai dengan masalah yang dihadapi pasien. Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien secara psikologis adalah keinginan pasien untuk dimengerti. Hasil penelitian Karani (2020) menyatakan ada hubungan pelayanan, waktu tunggu, dan fasilitas dengan kepuasan pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran, semakin baik pelayanan, semakin cepat waktu tunggu dan semakin lengkap fasilitas kesehatan meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut peneliti adanya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan keluarga pasien adalah bahwa dengan adanya komunikasi yang baik dari perawat dalam memberikan informasi kesehatan pasien, memberikan informasi

ketersediaan kamar rawat inap dan informasi tentang cara bayar apakah menjadi peserta BPJS atau umum, maka responden akan merasa diperhatikan kebutuhannya serta menjadi tahu dalam tata cara pelayanan baik selama perawatan pasien di IGD maupun setelah di IGD. Komunikasi yang baik menjadikan adanya penilaian rasa puas dari pelayanan perawat di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

SIMPULAN

1. Sebagian besar responden menyatakan komunikasi terapeutik dari perawat di IGD sudah baik sebanyak 47 responden (51,1%), tetapi hanya selisih 2 responden (2,2%) yang menyatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik.
2. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat di IGD sebanyak 53 responden (57,6%).
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso ($p = 0,001$).

SARAN

1. Bagi responden
Masih terdapat keluarga pasien yang menilai komunikasi terapeutik perawat masih kurang dan mengakibatkan rasa tidak puas, oleh karena itu keluarga diharapkan dapat memberikan saran tertulis tentang komunikasi kepada keluarga pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan rasa puas atas pelayanan di IGD.
2. Bagi Perawat
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar pertimbangan bahwa masih terdapat penilaian keluarga pasien yang menilai kemampuan komunikasi terapeutik perawat masih kurang, untuk itu perawat harus terus berupaya memperbaiki diri dalam berkomunikasi dengan keluarga pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh keluarga pasien.

3. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik dan kepuasan pasien dalam kategori baik, oleh karena itu perlu dipertahankan dan tetap menjadi evaluasi tentang pelayanan secara menyeluruh untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pemberian keterampilan pada petugas kesehatan seperti pelatihan dan meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan secara keseluruhan

4. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam pembelajaran mahasiswa keperawatan yang akan melakukan praktik lahan di IGD bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa kesehatan. Institusi pendidikan dapat memberikan pelatihan kepada mahasiswa keperawatan tentang cara-cara berkomunikasi terapeutik dengan baik dan benar

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswari, T. (2016). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta Selatan: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Aprillia M, Afiani N dan Frengki A (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal of Nursing Science*. Vol 2(No1), 1-6
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Depkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu*
- Fakhriani. (2016). Mutu Pelayanan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Naskah publikasi*, STikes Aisyah Gemolong.

- Jakarta Medical Service 119 (2013) *Jakarta Medical Service 119 training Division*. Jakarta
- Karaca, A. (2018). Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. *Research Article. Wiley Nursing Open*. Florence Nightingale Hospital School of Nursing, Istanbul Bilim University, Istanbul, Turkey. DOI: 10.1002/n
- Karani, M dan Linggardin, K. (2020). Hubungan Pelayanan, Waktu Tunggu, dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kembaran. *Jurnal Kesehatan* Vol 13 No 1 Juni 2020 E-ISSN (2622-7363) P-ISSN (2086-2555). hal: 45-52
- Kemkes RI (2015) *Kamus Indikator*. Direktorat Jendral Upaya kesehatan kementerian Kesehatan RI.
- Kemkes (2016) *Mutu pelayanan IGD*, Direktorat. Jenderal Pelayanan Medik, Jakarta. Indonesia
- Krisanty. (2014). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Trans Info Media.
- Larira, D, Tahiruddin, dan Hasna (2020) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*. ISSN (Print) : 2502-6127 Vol.5, No.2, September 2020 ,p.158-167 ISSN (Online) : 2657-2257 158
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku. Kedokteran EGC
- Nugraha, Y. dan Wianti, A. (2017). *Konsep Dasar Keperawatan*. Cirebon : LovRinz Publishing.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithml., V.A. dan Berry, L. (2012). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expections*. The Free Press: New York NY
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147 tahun 2010.
- Perry A & Potter, A. (2013). *Buku Saku Ketrampilan Dan Prosedur Dasar*. Alih Bahasa
- Potter, P.A., Perry, A.G., Stockert, P.A., Hall, A.M. (2013). *Fundamentals of nursing*. 8th ed.St. Louis, Missouri: Elsevier Mosby.
- PUSBANKES 118, (2012). *Komunikasi di Ruang Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta : EGC
- Putri, I Dewa Ayu Hy, and I Wadnyana. (2020) *Komunikasi Terapeutik*. Bali: Nilacakra.
- Safaat, H, and Tulak, G. (2021). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Tahta Media Group
- Undang-Undang No. 44. (2009). .www.kemendagri.go.id/media/document/2009/UU-No.44-2009.doc.
- UU No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>