
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD
DR. SAIFUL ANWAR MALANG PROVINSI JAWA TIMUR**

Wahyu Dwi Wulandari¹, Reny Tri Febriani², Evi Dwi Prastiwi³

^{1,2,3}STIKes Maharani Malang

Email: wulandkuakhtar@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik perawat memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang efektif juga dapat meningkatkan hasil perawatan dan memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga Kesehatan sehingga dihasilkan kepuasan pasien yang tinggi atau optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Provinsi Jawa Timur populasi sebanyak 130 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *non probability* dengan teknik *accidental sampling* yang melibatkan 56 pasien sebagai responden. Hasil penelitian memperlihatkan perawat yang melakukan komunikasi terapeutik dengan baik sebanyak 37 orang (66%) dan pasien yang menyatakan puas sebanyak 29 orang (51%). Analisa menggunakan uji *Spearman Rho* yang dilakukan maka didapatkan data bahwa nilai p sebesar 0,00 sehingga H1 diterima yang artinya bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi sebesar 0,743 yang berarti korelasi kuat dengan arah positif yang artinya semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat maka akan meningkatkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan. Penelitian ini yaitu ada hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Saiful Anwar Malang Provinsi Jawa Timur oleh karena itu Dianjurkan untuk melaksanakan pelatihan bagi tenaga medis tentang teknik komunikasi terapeutik, serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Penelitian juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi hubungan ini, seperti waktu respon medis dan kondisi pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik Perawat, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Nurse therapeutic communication plays an important role in influencing patient satisfaction levels. Effective therapeutic communication can also improve care outcomes and strengthen the relationship between patients and health workers resulting in high or optimal patient satisfaction. This study aims to identify the relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the Emergency Department of Dr. Saiful Anwar Hospital Malang, East Java Province, a population of 130 people. This study used a quantitative approach with a non-probability method with accidental sampling technique involving 56 patients as respondents. The results showed that nurses who performed therapeutic communication well were 37 people (66%) and patients who expressed satisfaction were 29 people (51%). Analysis using the Spearman Rho test was carried out, the data showed that the p value was 0.00 so that H1 was accepted, which means that there is a significant relationship between the nurse's therapeutic communication and the level of patient satisfaction with a correlation strength of 0.743, which means a strong correlation with a positive direction, which means that the better the therapeutic communication carried out by the nurse, it will increase patient satisfaction in obtaining health services. This study is that there is a relationship between therapeutic communication and the level of patient satisfaction in the Emergency Department of Dr. Saiful Anwar Hospital Malang, East Java Province. Therefore, it is recommended to carry out training for medical personnel on therapeutic communication techniques, as well as conduct periodic patient satisfaction surveys to identify areas that need improvement. Research can also explore other factors that may influence this relationship, such as medical response time and patient condition.

Keywords: *Nurse Therapeutic Communication, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit menjadi sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara, serta meningkatkan derajat kesehatan (Putri K dkk, 2021). Sehingga Rumah sakit diharapkan dapat menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan efektif dan efisien. (Putri K dkk, 2021). Salah satu bagian dari rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang memberikan penanganan awal bagi pasien yang mengalami cedera atau sakit yang dapat membahayakan kelangsungan hidup mereka. (Alkano P, 2020).

Sebuah standar untuk layanan penanganan pasien adalah waktu yang relatif singkat yang segera dilakukan tindakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yaitu kurang dari 120 menit, yaitu saat pasien tiba dan mulai mengurus kebutuhan administrasi

kemudian baru dilakukan pemeriksaan dan tindakan. Selain itu, sebagai tempat pertama pasien yang mengalami kondisi gawat darurat di rumah sakit, Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus dirawat dengan cepat karena setiap keterlambatan dalam pelayanan dapat mengakibatkan akibat fatal. Oleh karena itu, sebagai penyelenggara pelayanan publik, terutama dalam bidang kesehatan, pemerintah harus memberikan layanan terbaik. Untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat untuk memastikan keselamatan pasien dan mengurangi risiko kematian atau kecacatan permanen (Fakniawanti R, 2017).

Komunikasi yaitu suatu proses rangsangan berupa pesan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada penerima pelayanan kesehatan (Saputra A 2023). Pesan, baik dalam bentuk gerak atau simbol bahasa, dapat memiliki tujuan untuk memengaruhi orang lain atau menghasilkan umpan balik, sehingga terjadi pertukaran peran antara mereka yang mengirimkannya dan mereka yang menerimanya (Pertiwi N dkk, 2022). Keterampilan komunikasi terapeutik yang efektif akan memudahkan perawat untuk menjalin hubungan saling percaya dengan pasien saat mereka memberikan layanan kesehatan, yang akan lebih efektif bagi perawat untuk mencapai kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan (Yunus R, 2023). Komunikasi yang dilakukan tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan pasien , namun komunikasi antarperawat dan pasien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan pasien (Daryanti C, 2016).

Perawat yang memiliki wawasan yang baik dalam berkomunikasi terapeutik bukan saja mempermudah membina hubungan saling percaya dengan pasien , tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah legal etik, serta dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan (Daryanti C, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan Krisnanda (2001) dalam jurnal Aswad S (2023) tentang tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Gawat Darurat didapatkan hasil bahwa 46,2% pasien menyatakan puas dan 53,8% pasien tidak puas . Hal tersebut disebabkan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pelayanan kesehatan khususnya menangani

situasi darurat yang membutuhkan tindakan cepat dan tepat sehingga menjadi kendala dalam menciptakan komunikasi terapeutik yang diharapkan pasien dan keluarga pasien selain itu juga dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa 37.5% Pasien menyatakan bahwa perawat tidak berkomunikasi dengan baik saat melakukan tindakan keperawatan, kurang ramah dan perhatian antara mereka dan pasien. 25% Pasien melihat raut wajah perawat tidak tersenyum saat berinteraksi. 12.5% pasien mengatakan perawat tidak memberikan informasi tentang perkembangan penyakit yang diderita oleh pasien dan 25% Pasien merasa nyaman dengan cara perawat berkomunikasi, terutama saat menerima pasien baru, menanggapi keluhan dan memberikan penjelasan tentang tindakan yang dilakukan perawat kepada pasien karena perawat harus cepat dan tepat dalam melakukan tindakan (Aswad S, 2023).

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Parameter kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, evaluasi konsultasi intervensi, evaluasi hubungan antara perilaku sehat dan sakit, evaluasi dampak perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik kedokteran (Meisyaroh M, 2023). Banyak penyebab ketidakpuasan pasien dalam layanan kesehatan, salah satunya adalah kualitas layanan kesehatan. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, harga, dan biaya. (Yunike dkk, 2023). Menurut Maulana (2013) Beberapa faktor menyebabkan ketidakpuasan ini, termasuk biaya tinggi untuk layanan kesehatan, kurangnya fasilitas yang memadai, durasi perawatan yang diberikan, dan pelayanan dokter yang tidak memuaskan pasien (Delima M, 2022).

Di Indonesia berdasarkan hasil penelitian dari Hafid (2014) dalam jurnal Lasa I, dkk (2021) didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi masalah. Oleh karena itu, standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian kesehatan

Republik Indonesia dengan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% . Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka di anggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Lasa I, dkk. 2021).

Salah satu parameter penting dalam mengukur dan mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan adalah tingkat kepuasan pasien yang telah menerima pelayanan (Sriwiyati L, 2022). Tingkat kepuasan pasien adalah bagian penting dari layanan kesehatan, sehingga parameter tingkat kepuasan pasien merupakan bagian integral dari layanan Kesehatan (Sriwiyati L, 2022). Rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya karena perkembangan paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan mengharuskan mereka memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengikuti kode etik profesi. Ini disebabkan oleh perkembangan pesat teknologi di era modern dan kompetisi yang semakin meningkat.

Kualitas menunjukkan kesempurnaan kinerja sebuah organisasi sesuai dengan kode etik dan standar, yang dapat menyebabkan pasien puas. Kepuasan merupakan Perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pasien (Delima M, 2022). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan perawatan adalah metode komunikasi terapeutik yang memberikan informasi dari penyedia layanan dan memungkinkan penyedia layanan, terutama pemberi layanan, untuk menerima dengan segera ketika menanggapi keluhan pasien (Ulya A dkk, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 - 19 Februari 2024 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Saiful Anwar Malang didapat 18 dari 20 pasien mengalami ketidakpuasan terhadap komunikasi terapeutik perawat di instalasi gawat darurat ketidakpuasan yang disampaikan oleh pasien berdasarkan data yang didapatkan peneliti yaitu perawat yang memberikan informasi dengan jelas dan mudah dan dimengerti oleh pasien sebanyak 5 orang (28%), perawat yang menjelaskan tujuan

dari tindakan sebanyak 5 orang (28%), perawat yang memberikan dukungan moril dan perhatian kepada kondisi pasien sebanyak 3 orang (16%), perawat yang siap membantu apabila ada masalah dengan kesehatan sebanyak 5 orang (28%). Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi terapeutik perawat dengan pasien, seperti menjelaskan setiap Tindakan atau prosedur yang akan diberikan kepada pasien sebanyak 4 orang (23%), perawat yang mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan sebanyak 6 orang (33%), perawat yang mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan atau Tindakan medis lanjutan sebanyak sebanyak 5 orang (28%) dan perawat yang memberikan pujian sebagai penghargaan kepada pasien jika mampu bekerja sama dengan baik saat melakukan tindakan sebanyak 3 orang (16%).

Komunikasi menjadi alat penting dalam membina hubungan saling percaya kepada pasien serta dapat berdampak pada suatu kualitas pelayanan kesehatan. Dalam hal ini komunikasi juga menjadi tolak ukur kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Dengan komunikasi terapeutik yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh pasien akan menekan potensi terjadinya kesalahan serta meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien ataupun keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Berdasarkan penjelasan masalah di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dalam sehari untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur yaitu 130 orang. sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 56 Responden Teknik sampling yang digunakan peneliti yaitu *non probability* dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian diukur

menggunakan kuesioner. Analisis Univariat Analisis dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yaitu usia, jenis kelamin, status, dan pekerjaan. Data menggunakan distribusi frekuensi dengan ukuran persentase.

Analisis Bivariat Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikansi dan seberapa kuat hubungan tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi. *Spearman s rank order correlation* digunakan untuk mencari hubungan antara dua variable. Uji korelasi *Charles Spearman* atau *Spearman's Rank Correlation Coefficient* atau *Spearman's rho* adalah uji hipotesis untuk mengetahui hubungan 2 variabel. Kekuatan dan arah korelasi (hubungan) akan mempunyai arti jika hubungan antar variable tersebut bernilai signifikan. Dikatakan ada hubungan yang signifikan, nilai *Sig. (2-tailed)* hasil perhitungan lebih kecil dari nilai 0,05 atau 0,01. Sementara itu, jika nilai *sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 atau 0,01, maka hubungan antar *variable* tersebut dapat dikatakan tidak signifikan atau tidak berarti. Dalam menentukan tingkat kekuatan hubungan antar *variable*, dapat berpedoman pada nilai koefisien korelasi yang merupakan hasil dari *output SPSS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan data dilakukan pada Pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUDDr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1. Karateristik Responden

Karateristik Responden		Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	24	42,9
	Perempuan	32	57,1
Usia (Tahun)	18-33 TH	18	32.1
	34-49 TH	12	21.4
	50-65	16	28.6
	> 65 TH	10	17.9
Status	Menikah	48	85.7

	Belum menikah	8	14.3
Pendidikam	SD	5	8.9
	SMP	14	25.0
	SMA	22	39.3
	PT	15	26.8
Pekerjaan	Tidak bekerja	30	53.6
	Karyawan swasta/bumn	12	21.4
	Wiraswasta	10	17.9
	Pns/tni/polri	4	7.1

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa setengah dari jumlah responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 32 orang (57,1%), hampir Setengahnya yang berusia 18 - 33 tahun yaitu sebanyak 18 orang (32,1%), lebih dari setengahnya responden dalam penelitian ini berstatus sudah menikah yaitu 48 orang (85%), hampir Setengahnya responden dalam penelitian ini berpendidikan SMA sebanyak 22 orang (39,3%), sebagian besar dari responden dalam penelitian ini hampir Setengahnya responden tidak bekerja yaitu 30 orang (53,6%).

Tabel 2. Komunikasi Terapeutik Perawat

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	%
Cukup baik	19	33.9
Baik	37	66.1
Total	56	100.0

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar perawat yang melakukan melakukan komunikasi dengan baik sebanyak 37 orang (66,1%), hampir Setengahnya nya perawat yang melakukan melakukan komunikasi cukup baik yaitu sebanyak 19 orang (33,9%), dan tidak seorangpun perawat yang komunikasi terpeutiknya tidak baik.

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Instaladi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar
Provinsi Jawa Timur.**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Cukup	27	48.2
Puas	29	51.8
Total	56	100.0

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar dari jumlah responden merasa puas yaitu sebesar 29% (51,8%) dan hampir Setengahnya responden merasa cukup puas sebanyak 27 orang (48,2%) dan tidak seorangpun yang menunjukkan ketidakpuasan.

**Tabel 4. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan
Pasien Instaladi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.**

Komunikasi Terapeutik	Tingkat Kepuasan Pasien					
	Cukup		Puas		Total	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Cukup Baik	19	100	0	0	19	100
Baik	8	22	29	78,4	37	100
Total	27	48	29	52,8	56	100

r=-0,743
p=0.000

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa uji *Spearman Rho* yang dilakukan maka didapatkan data bahwa nilai p sebesar 0,00 sehingga H1 diterima yang artinya bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi sebesar 0,743 yang berarti bahwa hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien adalah kuat. Korelasi penelitian ini dengan arah positif yang artinya semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat maka akan memberikan kepuasan kepada pasien

yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur

Pembahasan

Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

Karakteristik pendidikan juga merupakan faktor seseorang dapat menerima atau merespon dengan baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Berdasarkan tabel 5.4 didapatkan data bahwa sebagian kecil responden dalam penelitian ini berpendidikan SMA sebanyak 22 orang (39,3%). Komunikasi terapeutik mempunyai tujuan spesifik yaitu mencapai tujuan utama untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik dilakukan secara spesifik dilakukan dengan beberapa tahap. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh orang-orang yang spesifik, yaitu tim medis profesional (perawat, dokter, bidan) dengan keluarga pasien maupun dengan pasien itu sendiri yang memerlukan bantuan (Mahmmudah R, 2022).

Komunikasi terapeutik perawat yang baik yaitu komunikasi yang mampu membina hubungan saling percaya, menumbuhkan sikap empati dan caring terhadap pasien dan dapat menghindari terjadinya suatu masalah. Komunikasi terapeutik baik dapat memberikan feedback kepada citra rumah sakit (Ramadia A, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Ulya R (2022), yaitu Perawat yang melakukan komunikasi dengan baik akan menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pasien dan keluarganya serta memberikan pelayanan kesehatan perawat yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah komunikasi perawat dan pasien.

Tingkat pendidikan seorang pasien dapat mempengaruhi tanggapan pasien terhadap mutu suatu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang didapatkan seseorang maka mempengaruhi untuk menerima dan mengelola dengan baik pesan atau komunikasi yang disampaikan perawat. Tingkat

pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu (Siti M, 2015). Peneliti beropini Tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh pada proses berfikir pasien dalam mengambil keputusan dan memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka mempengaruhi pengetahuan dan harapan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan akan tinggi. Di Indonesia anak memiliki akses pendidikan sampai mereka menyelesaikan satuan pendidikan menengah, yang berarti mendukung pelaksanaan wajib belajar 12 tahun. Orang dengan pendidikan tinggi mengetahui hak mereka sebagai pasien dan memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang layanan kesehatan yang tersedia. Mereka dapat lebih mudah mengadvokasi kebutuhan kesehatan mereka sendiri dan memastikan bahwa mereka mendapatkan perawatan yang tepat.

Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Karunia M, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Heriani N (2022), juga berpendapat bahwa kepuasan baik dari pasien maupun keluarga pasien dapat dilihat dari kualitas pelayanan dan pemberian informasi oleh tenaga medis yang di dalamnya salah satunya perawat. Menurut Hurlock (1996) dalam jurnal (Putri F, 2019) usia 18 – 33 tahun merupakan usia dewasa awal. setiap individu memiliki preferensi dan pengalaman yang unik terhadap pelayanan kesehatan, yang dapat sangat bervariasi. Pada usia ini sering kali lebih sadar akan pentingnya kesehatan mereka dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua.

Penyataan ini juga didukung Hudaya N (2019), yaitu usia termasuk dari salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap suatu pelayanan kesehatan. Seseorang di usia dewasa awal ini dalam kebanyakan kasus akan merasa puas dengan apa yang telah dicapainya pada saat itu. Usia yang matang lebih cerdas dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Peneliti beropini Kepuasan pasien biasanya muncul dari perbandingan antara harapan atau ekspektasi mereka dengan pengalaman nyata yang mereka alami saat menerima layanan kesehatan. Jika hasil atau outcome pelayanan sama dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi mereka, pasien cenderung merasa puas dan senang. Sebaliknya, jika hasilnya jauh di bawah harapan, pasien mungkin merasa kecewa atau tidak puas. Faktor-faktor seperti kualitas layanan medis, komunikasi dengan tenaga kesehatan, kebersihan fasilitas, dan waktu tunggu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pemantauan dan penilaian kepuasan pasien sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas tidak hanya memenuhi ekspektasi pasien tetapi juga dapat melebihi harapan mereka, menciptakan pengalaman yang positif. Pasien yang merasa puas cenderung menjadi loyal dan terus menggunakan layanan dari penyedia yang sama. Loyalitas ini penting karena pasien yang setia akan lebih cenderung mengikuti rencana perawatan jangka panjang dan menjaga hubungan yang stabil dengan penyedia layanan. Kepuasan yang tinggi sering kali berhubungan dengan peningkatan kepatuhan terhadap rencana perawatan dan hasil kesehatan yang lebih baik. Pasien yang merasa lebih dihargai dan diperlakukan dengan baik akan cenderung mengikuti saran medis dan menjaga kesehatan mereka dengan lebih baik (Anggara E dkk,2022).

Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang dirasakan pasien setelah membandingkan apa yang dirasakan pasien tentang komunikasi perawat dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Dalam Penelitian Alrubaiee dalam Muser A (2020), Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi antara tingkat status perkawinan responden dengan tingkat kepuasan. Orang yang menikah atau memiliki pasangan sering melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam menerima pelayanan kesehatan dibandingkan dengan mereka yang belum menikah atau bercerai. Dukungan emosional dan praktis dari pasangan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas perawatan yang mereka terima.

Peneliti beropini Komunikasi terapeutik perawat mencakup cara perawat berinteraksi dengan pasien secara empatik, menghargai, dan efektif. Perawat yang menggunakan komunikasi terapeutik dapat membantu pasien untuk memahami informasi medis yang kompleks dengan cara yang lebih mudah dipahami. Komunikasi sangat penting untuk keberhasilan layanan kesehatan rumah sakit. Komunikasi terapi dilakukan oleh perawat dalam setiap tindakan keperawatan. Baik perawat maupun klien mengalami kesulitan berkomunikasi. Kelemahan dalam berkomunikasi merupakan masalah serius baik bagi perawat maupun bagi klien

komunikasi di IGD (Instalasi Gawat Darurat) sering kali berbeda dibandingkan dengan di bangsal rumah sakit. Di IGD, situasinya biasanya lebih mendesak dan prioritas utama adalah penanganan medis yang cepat dan efektif. Hal ini dapat mengakibatkan komunikasi terapeutik, yang mencakup interaksi yang lebih mendalam dan empatik, sering kali kurang diperhatikan. komunikasi yang efektif adalah kunci dalam membina hubungan terapeutik antara perawat dan pasien dan berperan besar dalam menentukan kepuasan pasien. Keahlian berkomunikasi tidak hanya penting dalam membangun hubungan yang saling percaya, tetapi juga mempengaruhi pengalaman pasien secara

keseluruhan. Dengan upaya yang lebih terstruktur dan sadar akan pentingnya komunikasi terapeutik, meskipun dalam situasi darurat yang penuh tekanan, tenaga kesehatan dapat membantu pasien dan keluarga merasa lebih terinformasi dan didukung. Ini dapat meningkatkan kepuasan mereka serta efektivitas penanganan medis secara keseluruhan (Sani A dkk,2024).

Komunikasi yang dilakukan oleh perawat dalam konteks kesehatan memang harus direncanakan secara sadar dan difokuskan untuk menyembuhkan pasien. Komunikasi yang efektif bukan hanya mengenai menyampaikan informasi, tetapi juga mengenai bagaimana informasi tersebut disampaikan dan bagaimana interaksi tersebut dapat mempengaruhi proses penyembuhan. Komunikasi yang terbuka dan jujur membantu membangun kepercayaan antara perawat dan pasien. Ketika pasien merasa aman dan dihargai, mereka lebih cenderung untuk berkomunikasi secara terbuka tentang kekhawatiran mereka dan mengikuti rencana perawatan. Menunjukkan empati dan memahami perasaan pasien membantu menciptakan hubungan terapeutik yang kuat. Ini memudahkan perawat untuk berkolaborasi dengan pasien dan mencapai hasil yang lebih baik (Safitri W dkk, 2024).

Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan seseorang yang didapat setelah membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya diterima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien mengacu pada bagaimana pasien menilai pengalaman mereka berdasarkan harapan awal mereka terhadap pelayanan yang diberikan. tingkat kepuasan pasien menyentuh aspek penting dari evaluasi pelayanan kesehatan. Efektivitas pengobatan, akurasi diagnosis, dan hasil perawatan yang diberikan. Pasien menilai apakah perawatan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka. Memperoleh gambaran menyeluruh tentang bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Ini mencakup bagaimana pasien merasakan kualitas pelayanan dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka. memastikan bahwa hasil pengobatan yang didapatkan sesuai dengan yang

diharapkan pasien, yang membantu mengevaluasi efektivitas dan kualitas perawatan medis yang diberikan (Mahendro, 2020)

Komunikasi terapeutik adalah aspek penting dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks interaksi antara perawat dan pasien. Keterampilan ini melibatkan kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien untuk mendukung kesehatan mental dan emosional mereka, serta memfasilitasi perawatan medis yang lebih baik. Tujuannya adalah untuk membangun hubungan yang mendukung, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kepatuhan terhadap perawatan. Pasien yang merasa didengar dan dimengerti lebih cenderung terlibat aktif dalam perawatan mereka, mengikuti rencana perawatan, dan melaporkan pengalaman yang lebih positif. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat dapat memberikan pelayanan yang lebih holistik dan efektif, meningkatkan kepuasan pasien, dan mendukung hasil kesehatan yang lebih baik. Pengembangan berkelanjutan dari keterampilan ini adalah bagian penting dari praktik keperawatan dan pelayanan kesehatan secara umum (Kumajas S, 2024)

Mengedukasi pasien tentang kondisi mereka, opsi perawatan, dan tindakan yang dapat diambil untuk mendapatkan kesehatan yang optimal. Informasi yang jelas dan relevan membantu pasien memahami peran mereka dalam proses penyembuhan. Memberikan motivasi dan dukungan emosional untuk mendorong pasien mengikuti rencana perawatan dan mengadopsi perilaku sehat. Komunikasi terapeutik dapat mengatasi hambatan psikologis dan emosional yang mungkin menghalangi kemajuan pasien (Ramadia A, 2022).

KESIMPULAN

- a. Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur sebagian besar perawat termasuk kategori baik.

- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ke Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur sebagian besar responden menyatakan merasa puas.
- c. Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi dengan arah korelasi positif, yang berarti bahwa hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien adalah kuat. Dengan baiknya komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, maka akan memberikan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad S 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *ejournal Keperawatan (e-Kp)*, 3(2), 1-8.
- Daryanti C, 2016. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 217-224
- Delima M, 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Belimbing Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4 (6),4934-4947
- Fakniawanti R, 2017. Desain Interior Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Konsep Modern. *Jurnal Sains Dan Seni Pomits*, 6(2), G358-G362.
- Heriani N dkk, 2022. Korelasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Icu. *Journal of Nursing Invention*, 3(2), 139-150.
- Hudayah N dkk, 2019. BPJS Patient's Perception and Health Services Quality in Mawasangka Timur Health Center. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 51-59.
- Karunia M, 2022. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2 (1) , 63-66.

- Lasa dkk (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rsud Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6-17.
- Mahmudah R dkk, 2022. Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *eJournal Dunia Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi*, 10(4), 40-45.
- Meisyaroh M, 2023. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 238-245.
- Muser A, 2020. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga. *Surakarta*.
- Pertiwi N dkk, 2022. Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan. *Yogyakarta, Rizmedia Pustaka Indonesia*.
- Putri K Dkk, 2021. Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Bandung*
- Ramadia A, 2022. Hubungan Komunikasi .Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2), 393-402
- Saputra A Dkk, 2023. Pelaksanaan Komunikasi Yang Efektif Oleh Perawat Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap. . *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 261-266.
- Sari Y, 2022. Komunikasi Terapeutik Perawatterhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 14(2), 130-139
- Sriwiyati L, 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Layanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi. Covid-19. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107-116.
- Ulya A Dkk, 2023. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Bojongmenteng Tahun 2022. *Borneo Nursing Journal*, 5(2), 28-35

- Wijaya K, 2014. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasanpasien Di Ruang Bedah Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Daerah Kalisat Di Kabupaten Jember. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*, 2(2), 102-110.
- Yunus R, 2023. Pentingnya Melakukan Komunikasi Efektif Dalam Menerapkan sasaran Keselamatan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 1-4.