



Hubungan respon *time* dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi

¹Burhanuddin Basri, ²Tri Utami, ³Handayani Sitorus

¹Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Program Studi D3 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

²Keperawatan Maternitas, Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

³Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Program Studi D3 Keperawatan, Politeknik Hang Tuah Jakarta

How to cite (APA)

Basri, B., Utami, T., & Sitorus, H.
Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi.
Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal, 14(01), 49–58.
<https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.665>

History

Received: 30 Januari 2023

Accepted: 28 April 2023

Published: Juni 2023

Corresponding Author

Tri Utami, Keperawatan Maternitas, Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Universitas Muhammadiyah Sukabumi;
triutami27@ummi.ac.id



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit khususnya Instalasi gawat darurat memiliki tujuan supaya tercapai pelayanan kesehatan yang maksimal pada penderita secara kilat serta pas dan terpadu dalam penindakan tingkatan kegawatdaruratan sehingga sanggup menghindari efek kecacatan serta kematian. Response *time* dihitung semenjak penderita tiba hingga dicoba penindakan waktu paham yang baik untuk penderita ialah ≤ 5 menit. Komunikasi terapeutik diterapkan oleh perawat dalam berinteraksi dengan penderita buat tingkatkan rasa silih yakin, serta apabila tidak diterapkan hendak mengganggu ikatan terapeutik yang berakibat pada ketidakpuasan penderita, komunikasi terapeutik yang baik pula bisa memesatkan kesembuhan untuk penderita. Riset ini buat mengenali ikatan reaksi *time* serta komunikasi terapeutik perawat dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD Rumah Sakit Universal Wilayah Sekarwangi Sukabumi.

Metode: Riset ini memakai tata cara kuantitatif deskriptif analitik dengan tipe pendekatan *cross-sectional* dengan kuesioner dengan metode pengumpulan informasi sederhana Random Sampling dengan jumlah 97 responden.

Hasil: Bersumber pada hasil analisa dengan memakai uji statistik Chi square didapatkan $p = 0,000$ & $\alpha = 0,05$ hingga H_0 diterima, yang berarti terdapat ikatan reaksi *time* serta komunikasi terapeutik perawat dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD Rumah Sakit Universal Wilayah Sekarwangi Sukabumi.

Kesimpulan: ada ikatan reaksi *time* komunikasi terapeutik perawat dan dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD Rumah Sakit Universal Wilayah Sekarwangi Sukabumi.

Saran: : Diharapkan supaya Response *Time* perawat serta komunikasi terapeutik perawat senantiasa dipertahankan dalam melaksanakan aksi pelayanan sehingga tingkatan kepuasan penderita lebih baik

Kata Kunci: *Response Time*, Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu bagian di dalam rumah sakit yang sediakan penindakan dini untuk penderita yang mengidap sakit serta luka, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Instalasi Gawat Darurat (IGD) berfungsi jadi pintu masuk utama penindakan permasalahan gawat darurat serta permasalahan yang lain, IGD memegang kedudukan berarti dalam upaya penyelamatan hidup penderita (Kumaladewi et al., 2021). Instalasi Gawat Darurat (IGD) mempunyai tujuan supaya tercapainya pelayanan kesehatan yang maksimal pada tiap penderita secara kilat serta pas dan terpadu dalam Aksi buat keadaan gawat darurat sehingga dapat menghindari terbentuknya kematian ataupun kecacatan (Aprillia, 2021).

Pelayanan keperawatan yang diberikan pada penderita dengan injury kronis ataupun sakit yang secara komprehensif mengancam kehidupan ialah definisi dari keperawatan gawat darurat. Dalam aktivitas pelayanan keperawatan, seseorang perawat gawat darurat wajib mempunyai keahlian serta keahlian buat lekas menanggulangi reaksi penderita pada resusitasi, syok, trauma, ketidakstabilan multi sistem, keracunan serta kegawatan yang mengancam jiwa (Janes Jainurakhman et al, 2021).

Keberhasilan penindakan gawat darurat bergantung sebagian keadaan ialah: kecepatan ditemui, kecepatan reaksi tenaga kesehatan, keahlian dan mutu tenaga kesehatan. Kecepatan reaksi tenaga kesehatan di rumah sakit sangat berarti buat memperbesar harapan hidup korban ataupun penderita gawat darurat (Sutrisno, 2013).

Tingkatan kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat pengaruhi baik kepuasan ataupun ketidakpuasan seorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Hingga dari itu, proses pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit hendaknya sanggup mendukung kesembuhan raga

penderita. Tidak hanya itu hendaknya, pula bisa tingkatkan keyakinan diri penderita buat berupaya melawan penyakit yang dialami olehnya (Aprillia, 2021).

Rumah sakit Sekarwangi merupakan rumah sakit Universal Wilayah yang mempunyai ruang instalasi gawat darurat dengan kapasitas tempat tidur resusitasi 2 buah tempat tidur, Aksi 2 buah tempat tidur, berusia 8 buah tempat tidur, anak 8 buah tempat tidur, balita 1 tempat tidur, ODP 6 buah tempat tidur. Bersumber pada informasi rekam kedokteran di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi jumlah kunjungan penderita 3 bulan ini lumayan bertambah dari bulan Juli 2367 orang, bulan agustus 2638 orang serta bulan September 2898 orang.

Dari hasil studi pendahuluan dengan metode wawancara kepada 5 orang penderita di IGD Rumah sakit sekarwangi Sukabumi dimiliki 3 orang berkata puas terhadap pelayanan yang terdapat di ruang IGD serta 2 orang berkata kurang puas terhadap pelayanan di IGD sebab penderita sangat overload menyebabkan penderita tidak memperoleh tempat tidur. Setelah itu 4 orang mengatakan reaksi *time* perawat yang diberikan kurang dari 5 menit, 1 orang berkata reaksi *time* perawat lebih dari 5 menit bisa jadi sebab pada dikala itu penderita banyak yang berkunjung di IGD Rumah sakit sekarwangi sebaliknya perawat di ruang IGD masih dalam jenis sedikit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Transyah et al., (2018), didapatkan hasil terdapat ikatan yang bermakna antara kepuasan penderita dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat. Perihal ini sejalan dengan riset yang dicoba oleh Achmad et al., (2019), kalau dalam riset ini didapatkan hasil ada ikatan antara komunikasi terapeutik ditinjau dari aspek keterbukaan, empati, watak menunjang perawat, perilaku positif perawat serta kesetaraan antara perawat serta penderita dengan kepuasan penderita rawat inap di Puskesmas Wotu.

Bersumber pada paparan latar balik diatas, hingga periset tertarik buat

melakukan riset menimpa“ Ikatan Reaksi *Time* serta Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkatan Kepuasan Penderita di IGD Rumah Sakit Sekarwangi”.

Metode

Tata cara yang digunakan dalam riset ini merupakan tata cara kuantitatif Deskriptif Analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain ini diawali dengan

periset melaksanakan observasi ataupun pengukuran variabel pada satu dikala, dikala yang sama serta satu kali saja, tidak dicoba pengecekan/ pengukuran ulangan (Hasibuan, 2019). Besar ilustrasi dalam riset ini sebanyak 97 responden.

Pada riset ini dicoba buat mengenali ikatan reaksi *time* serta Komunikasi Terapeutik Perawat dengan tingkatan kepuasan penderita IGD RSUD Sekarwangi.

Hasil

1. Karakteristik Responden
 - a) Jenis Kelamin

Tabel. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase (%)
Pria	56	57,7%
Wanita	41	42,3%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel.1 menunjukan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin pria sebanyak 56 responden

(57,7%), dan responden berjenis wanita sebanyak 41 responden (77,8%).

- b) Umur

Tabel. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
0-5 Tahun	11	11,3%
5-11 Tahun	4	4,1%
12-16 Tahun	1	1,0%
17-25 Tahun	12	12,4%
26-35 Tahun	12	12,4%
36-45 Tahun	12	12,4%
46-55 Tahun	19	19,6%
56-65 Tahun	17	17,5%
>65 Tahun	9	9,3%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel.2 menunjukan bahwa sebagian besar responden umur masa lansia pemula (46-55 tahun) sejumlah 19 orang (19,6%), responden lansia masa akhir (56-65 tahun) sebanyak 17 orang (17,5%), responden masa remaja akhir (17-25 tahun) sebanyak 12 orang (12,4%), responden masa dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 12 responden (12,4%), responden masa dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak

12 orang (12,4%), responden masa balita (0-5 tahun) sebanyak 11 orang (11,3%), responden masa manula (>65 tahun) sebanyak 9 responden (9,3%), responden masa kanak-kanak (5-11 tahun) sebanyak 4 responden (4,1%) dan responden masa remaja awal (12-16 tahun) sebanyak 1 responden (1,0%).

c) Pendidikan

Tabel.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	18	18,6%
SD	38	39,2%
SMP	20	20,6%
SMA	18	18,6%
PT	3	3,1%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 38 responden (39,2%), responden berpendidikan SMP sebanyak 20 responden (20,6%), responden

berpendidikan SMA sebanyak 18 responden (18,6%), responden yang tidak sekolah sebanyak 18 responden (18,6%), dan responden berpendidikan tinggi sebanyak 3 responden (3,1%).

d) Status Pernikahan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Menikah	70	72,2%
Belum Menikah	27	27,8%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan status pernikahan sudah menikah sebanyak

70 responden (72,2%), dan responden belum menikah sebanyak 27 responden (27,8%).

e) Pekerjaan

Tabel.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak bekerja	62	63,9%
Tani	9	9,3%
Wiraswasta	25	25,8%
PNS	1	1,0%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel. 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan status tidak bekerja sebanyak 62 responden (63,9%), pekerjaan wiraswasta sebanyak 25

responden (25,8%), pekerjaan tani sebanyak 9 responden (9,3%), dan pekerjaan PNS sebanyak 1 responden (1,0%).

2. Statistik Deskriptif

1) *Respon time*

Tabel. 6 Distribusi Frekuensi *Respon time*

<i>Respon time</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cepat	69	71,1%
Lambat	28	28,9%
Sangat lambat	0	0,0%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel.6 di atas menunjukkan bahwa *respon time* kategori cepat sebanyak 69 responden dengan persentase (71,1%), kategori lambat

sebanyak 28 responden dengan persentase (28,9%), dan kategori sangat lambat sebanyak 0 responden dengan persentase (0,0%).

2) Komunikasi Terapeutik

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Perawat di RSUD Sekarwangi

Kategori Komunikasi Terapeutik	Jumlah (n)	%
Tidak Efektif	27	27,9%
Efektif	70	72,1%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel. 7 Hasil komunikasi terapeutik perawat dengan total sampel 97, dalam kategori tidak efektif

sebanyak 27 dengan (27,9%), dan kategori efektif sebanyak 70 dengan (72,1%).

3) Kepuasan Pasien

Tabel.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat puas	75	77,3%
Puas	22	22,7%
Tidak puas	0	0,0%
Total	97	100,0%

Berdasarkan tabel.7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien kategori sangat puas sebanyak 75 responden dengan persentase (77,3%),

kategori puas sebanyak 22 responden dengan persentase (22,7%), dan kategori tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase (0,0%).

3. Analisa Bivariat

Tabel.8 Hubungan Respon *time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi

Respon <i>time</i>	Kepuasan Pasien				Total		P Value	OR (95%CI)
	Sangat Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Cepat	68	70.1%	1	1.0%	69	71.1%	0,000	204,000 (23.723-1754.227)
Lambat	7	7.2 %	21	21.6 %	28	28.9 %		
Total	75	77.3 %	22	22.7 %	97	100%		

Berdasarkan tabel.8 diatas dari hasil uji *chi-square* didapatkan P value : 0,000 < 0,05, di mana dapat disimpulkan ada

hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit sekarwangi sukabumi.

Tabel.9 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi

Komunikasi Terapeutik Perawat	Kepuasan Pasien				Total		P Value	OR (95%CI)
	Sangat Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Tidak Efektif	20	20.6%	7	7,3 %	27	27,9%	0,000	204,000 (23.723-1754.227)
Efektif	55	56,7%	15	15,4 %	70	72,1%		
Total	75	77.3%	22	22.7 %	97	100%		

Berdasarkan tabel 9 diatas dari hasil uji *chi-square* didapatkan P value : 0,000 < 0,05, di mana dapat disimpulkan ada hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD rumah sakit sekarwangi sukabumi.

usaha penyelamatan penderita serta terbentuknya perburukan keadaan penderita. Bila waktu paham lelet hendak berakibat pada keadaan penderita semacam rusaknya organ- organ dalam ataupun komplikasi, kecacatan apalagi kematian, serta apabila waktu paham kilat hingga hendak berakibat positif ialah kurangi beban pembiayaan, tidak terjalin komplikasi serta berkurangnya angka mortalitas serta morbiditas.

Pembahasan

1. Analisa Univariat
 - a. Respon *time*

Bersumber pada hasil riset didapatkan frekuensi reaksi *time* dengan jenis kilat sebanyak 69 responden dengan persentase (71,1%), serta jenis lelet sebanyak 28 responden dengan persentase (28,9%).

- b. Komunikasi Terapeutik

Bersumber pada hasil riset didapatkan komunikasi terapeutik perawat dengan total ilustrasi 97, dalam jenis tidak efisien sebanyak 27 dengan (27,9%), serta jenis efisien sebanyak 70 dengan (72,1%). Hasil riset bisa dikenal kalau komunikasi terapeutik perawat kebanyakan dalam jenis efisien.

Keterlambatan penindakan pada penderita di Instalasi Gawat Darurat bisa menyebabkan kecacatan ataupun kematian yang mana bagi Maatilu et al (2014), dalam penelitiannya meyakinkan waktu paham perawat pada penindakan penderita gawat darurat yang memanjang bisa merendahkan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meikayanti & Sukmandari (2020), yang bertajuk Ikatan Komunikasi Terapeutik

Perawat Dengan Kepuasan Penderita Di Tubuh Rumah Sakit Universal Wilayah Kabupaten Tabanan melaporkan kalau perawat memiliki komunikasi terapeutik baik. Perihal ini pula sejalan dengan riset yang dicoba Siti et al (2016), kalau kebanyakan komunikasi terapeutik perawat di ruang Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta jenis baik.

Komunikasi terapeutik sanggup membentuk ikatan silih yakin, meningkatkan perilaku empati serta caring terhadap penderita, menghindari terbentuknya permasalahan. Komunikasi terapeutik membagikan kepuasan handal dalam pelayanan keperawatan serta bisa tingkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit. Hasil riset ini cocok dengan riset yang dicoba oleh Kurniawan (2016), yang melaporkan kalau ada 50, 7% klien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura yang memperhitungkan perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik.

c. Tingkat Kepuasan Pasien

Bersumber pada hasil riset didapatkan kalau tingkatan kepuasan penderita jenis sangat puas sebanyak 75 responden dengan persentase (77, 3%), serta jenis puas sebanyak 22 responden dengan persentase (22,7%).

Hasil ini cocok dengan riset yang dicoba oleh Astuti (2013), yang melaporkan kalau cerminan kepuasan penderita dalam penerapan komunikasi terapeutik sepanjang dirawat di ruangan rawat inap RST. Dokter. Soetarto Yogyakarta terletak dalam jenis puas sebesar 54, 0%. Teori kepuasan penderita ialah salah satu penanda evaluasi antara harapan penderita terhadap pelayanan kesehatan dengan kinerja yang dicoba oleh perawat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Bila kinerja cocok dengan harapan, penderita hendak sangat puas, serta cenderung hendak setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, dan berikan pendapat yang baik terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit.

Perihal ini sejalan dengan riset yang

dicoba Siti et al (2016), di Ruang Pringgodani RSUD Rajawali Citra Bantul Yogyakarta jenis puas sebanyak 39 orang (68,4%). Hasil riset ini sejalan dengan riset Meikayanti & Sukmandari (2020), yang bertajuk Ikatan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Penderita Di Tubuh Rumah Sakit Universal Wilayah Kabupaten Tabanan yang memperoleh hasil sebanyak 37 responden (55,2%) dari 67 responden berkata puas terhadap perawat. Bagi Apriyani et al (2017), kepuasan penderita didefinisikan selaku sesuatu tingkatan perasaan penderita yang timbul selaku akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah menyamakan dengan apa yang jadi harapan. Sebanyak 80% kesembuhan serta kepuasan penderita ditetapkan oleh keberhasilan perawat dalam membagikan asuhan keperawatan, baik raga ataupun psikis.

2. Analisa Bivariat

Bersumber pada hasil uji statistik dengan uji *chi-square* tentang ikatan reaksi *time* dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi membuktikan dari 97 responden didapatkan nilai P value 0, 000 < 0, 05. Dengan demikian H_0 diterima berarti bisa disimpulkan terdapat ikatan reaksi *time* dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD Rumah Sakit Sekarwangi Sukabumi.

Maatilu et al (2014), berkata salah satu penanda keberhasilan penanggulangan medik pengidap gawat darurat merupakan kecepatan membagikan pertolongan yang mencukupi kepada pengidap gawat darurat baik pada kondisi teratur tiap hari ataupun sewaktu bencana. Keberhasilan waktu paham ataupun reaksi *time* sangat bergantung kepada kecepatan yang ada dan mutu pemberian pertolongan buat menyelamatkan nyawa ataupun menghindari cacat semenjak di tempat peristiwa, dalam ekspedisi sampai pertolongan ke rumah sakit.

Reaksi *time* ataupun waktu paham perawat bisa dipengaruhi oleh aspek internal serta aspek eksternal. Dimana

aspek internal ada dalam diri seseorang perawat ataupun petugas yang yang lain semacam perawat yang belum mahir dalam melaksanakan aksi keperawatan, serta kelambatan dalam menanggulangi penderita, ataupun penderita yang wajib menunggu sarana yang kurang. Sebaliknya aspek eksternal ialah dimana perawat lebih mementingkan penderita yang gawat darurat, tenaga kesehatan yang kurang, perawat yang wajib mengantar penderita ke ruangan lain sebab tidak mempunyai petugas spesial buat mobilisasi penderita (Naser et al., 2015).

Pisu. H. D. dkk (2015), Sejalan dengan riset dikatakan kalau terdapat ikatan response *time* Perawat dengan Tingkatan Kepuasan Penderita Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Profesor. Dokter. R. D. Kandou Manado, sebaliknya bagi Sugiono & Muflihatin (2022), dikatakan kalau terdapat ikatan reaksi *time* terhadap tingkatan kepuasan penderita di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* Bersumber pada hasil uji *chi-square* didapatkan P value: $0,000 < 0,05$, di mana bisa disimpulkan terdapat ikatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD Rumah Sakit Sekarwangi Sukabumi.

Hasil riset ini di dukung oleh riset Ningsih, P (2015), dimana ada ikatan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkatan kepuasan penderita rawat inap kelas III di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Hasil riset ini pula didukung oleh riset Hidayatullah (2020), yang bertajuk ikatan komunikasi terapeutik dengan kepuasan penderita rawat inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso yang memperoleh hasil terdapat ikatan yang signifikan antara komunikasi terapeutik komunikasi perawat dengan kepuasan penderita rawat inap dengan nilai p value 0,000.

Kesimpulan

Bersumber pada hasil uji statistic dengan uji *chi-square* tentang ikatan reaksi

time dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi membuktikan dari 97 responden didapatkan nilai P value $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima berarti bisa disimpulkan terdapat ikatan reaksi *time* dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD Rumah Sakit Sekarwangi Sukabumi. Dari hasil uji *chi-square* didapatkan P value: $0,000 < 0,05$, di mana bisa disimpulkan terdapat ikatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan tingkatan kepuasan penderita di IGD rumah sakit sekarwangi sukabumi.

Saran

Diharapkan buat pihak rumah sakit bisa melaksanakan penilaian serta pembenahan terpaut dengan komunikasi perawat di IGD Rumah Sakit Sekarwangi Sukabumi sebab perihal tersebut ialah salah satu aspek penentu kepuasan penderita ataupun keluarga. Diharapkan perawat bisa menghasilkan atmosfer serta area yang aman buat penderita serta keluarga dan mempraktikkan komunikasi terapeutik yang cocok dengan prosedur supaya bisa menggali keadaan penderita dengan jelas supaya penindakan yang diberikan cocok dengan kebutuhan penderita.

Daftar Pustaka

- Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- Aprillia, M. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- 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.
<https://doi.org/10.24843/MTK.2017.v06.i03.p162>
- Astuti. (2013). *Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap RST.Dr.Soetarto Yogyakarta*.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73.
<https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Janes Jainurakhman et al. (2021). *Caring Perawat Gawat Darurat* (Cetakan I). Yayasan Kita Menulis.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 5(1), 62–76.
- Kurniawan. (2016). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Persepsi Klien Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Tanjungpura*. <http://dx.doi.org/10.26418/jpn.v3i1.22253>
- Maatilu, V., Mulyadi, & Malara, R. T. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr . R. D. Kandou Manado*.
<https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5229>
- Meikayanti, & Sukmandari. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Nursing Current*, 8(2).
<https://doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099>
- Naser, R. W. A. M. N., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Ejournal Keperawatan*, 3.
<https://media.neliti.com/media/publications/105999-ID-hubungan-faktor-faktor-eksternal-dengan.pdf>
- Ningsih, P, S. (2015). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yohyakarta Unit II* [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'aisyiyah, Yogyakarta]. http://digilib.unisayogya.ac.id/146/1/NASKAH_PUBLIKASI_PENTI_SANI.pdf
- Pisu. H. D. & dkk. (2015). Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E- Jurnal Keperawatan*, 3.
<https://doi.org/10.35790/jkp.v3i2.10343>
- Siti, M., Zulpahiyana., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1).
[http://dx.doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](http://dx.doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Sugiono, & Muflihatin, S. K. (2022). Hubungan Respon time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research*, 3.
<https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/2622/1212>

Sutrisno. (2013). *Keperawatan Kegawat Daruratan*. Media Aesculapins.

Transyah, C. H., Toni, J., & Ners, P. S. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik. *Jurnal Endurance*, 3(120), 88–95.
<https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.1186>