

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) UPTD PUSKESMAS CAKKURIDI

THE RELATIONSHIP BETWEEN THERAPEUTIC COMMUNICATION AND FAMILY SATISFACTION PATIENTS IN THE EMERGENCY DEPARTMENT (IGD) UPTD PUSKESMAS CAKKURIDI

Andi Eka Saputry Mayasari^{1*} Asnuddin², Saharullah³

^{1*}Program Studi S1 Keperawatan

²Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, ITKES Muhammadiyah Sidrap

³Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan ITKES Muhammadiyah Sidrap

Email Correspondention: saputryeka@gmail.com (085253942063)

ABSTRAK

*Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau meneruskan makna atau arti. Pada hakekatnya komunikasi merupakan alat untuk mengembangkan hubungan. Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik, komunikasi terapeutik dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan sehingga memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap pelayanan dengan harapannya. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) UPTD Puskesmas Cakkuridi Metode. penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan cross sectional study yaitu untuk mencari hubungan antara variabel sebab atau resiko (independent variable) dan akibat atau kasus (dependent variable) dengan melakukan pengukuran sesaat. Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti dan populasi dalam penelitian ini adalah Pasien / keluarga pasien yang datang ke IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi. Teknik pengambilan sampel Sampling Insidental / Accidental Sampling. Penelitian ini menggunakan Kuisioner .Analisis data menggunakan Analisis Univariat dan Bivariat. Hasil Dari hasil uji statistik menggunakan Chi Square dengan tabel 2x2 dengan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ diperoleh $p = <0,01$ hal ini menunjukkan $p < \alpha$, artinya H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ydi IGD di Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng. Kesimpulan Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Keluarga Pasien di IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng. **Saran** Bagi Perawat Perawat diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik dan merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah dengan mencari alternatif solusi yang muncul dari pelayanan dalam hal komunikasi terapeutik mengingat masih ada pasien yang masih kurang puas dan meminimalisir kesalahan yang ada*

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, Kepuasan klien

ABSTRACT

Background Communication is the process of exchanging information or passing on meaning. In essence, communication is a tool to develop relationships. Communication in nursing is called therapeutic communication, therapeutic communication is carried out by a nurse when performing nursing interventions so as to provide therapeutic efficacy for the patient's healing process. Satisfaction is a person's feeling of pleasure that comes from the comparison between activity and pleasure from service with expectations. The purpose of the study was to determine the description of the Relationship between Therapeutic Communication and Patient Family Satisfaction at the Emergency Department (IGD) UPTD Puskesmas Cakkuridi Method. this study used an analytical survey design with a cross sectional study approach, namely to find the relationship between the cause or risk variable (independent variable) and the effect or case (dependent variable) by taking measurements at a time.

Population is the whole object to be studied and the population in this study were patients / families of patients who came to the emergency room UPTD Puskesmas Cakkuridi. Sampling technique Incidental Sampling / Accidental Sampling. This study used a questionnaire. Data analysis using Univariate and Bivariate Analysis. Results From the results of statistical tests using Chi Square with a 2x2 table with a significance value of $\alpha = 0.05$ obtained $p = <0.01$ this shows $p < \alpha$, meaning that H_a is accepted and H_o is rejected, so there is a relationship between the therapeutic communication of nurses and the satisfaction of the families of patients in the emergency room at the Cakkuridi Puskesmas, Soppeng Regency. Conclusion There is a relationship between the nurse's therapeutic communication and the satisfaction of the patient's family in the emergency room of the UPTD Puskesmas Cakkuridi Soppeng Regency. Suggestions for Nurses Nurses are expected to improve their therapeutic communication skills and respond quickly in solving problems by finding alternative solutions that arise from services in terms of therapeutic communication considering that there are still patients who are still dissatisfied and minimising existing errors.

Keywords: *Therapeutic communication, Client satisfaction*

PENDAHULUAN

Mutu Pelayanan Keperawatan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dasar pasien meliputi biologis, psikologis, sosial, juga spiritual yang akan dilakukan oleh seorang perawat. mutu pelayanan keperawatan ialah suatu bentuk pelayanan yang koperhensif sekaligus mendeskripsikan wacana produk layanan keperawatan itu sendiri. (Sumarauw et al., 2021).

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan berkualitas, adil dan terjangkau (Taekab, 2019). Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau meneruskan makna atau arti. Pada hakekatnya komunikasi merupakan alat untuk mengembangkan hubungan. Dalam keperawatan, komunikasi merupakan alat bagi perawat untuk mempengaruhi tingkah laku klien dalam pelaksanaan asuhan keperawatan (Musliha & Fatmawati, 2010). Ketrampilan

berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh seorang perawat dan merupakan integral dari asuhan keperawatan. Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi terapeutik, komunikasi terapeutik dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan sehingga memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Nurhasanah, 2009). Komunikasi terapeutik terjadi apabila didahului hubungan saling percaya antara perawat-klien. Dalam konteks pelayanan keperawatan, pertamanya klien harus percaya bahwa perawat mampu memberikan pelayanan keperawatan dalam mengatasi keluhannya.

Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu kunci utama bagi manajemen rumah sakit untuk dapat berkembang pesat. Oleh karena itu, agar manajemen rumah sakit mempunyai pelayanan yang berkualitas maka perlu diketahuinya taraf kepuasan keluarga pasien (Nursalam, 2016).

Menurut data WHO, di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survey yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti

waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Diantara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO. Tapi hanya 20% penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka.

Menurut Departemen Kesehatan RI, pada tahun 2005 masih terdapat keluhan ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Data rata-rata dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan bahwa 67% pasien melaporkan ketidakpuasan terhadap penggunaan pelayanan medis. Berdasarkan penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dikarenakan tugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42% pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika. Hasil penelitian yang dilakukan terdapat 18 responden yang mengatakan komunikasi terapeutik perawat kurang baik 8 responden (44,4%) merasa puas dan 10 responden (55,6%) merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan di IGD (Djala Fany, 2021).

Penelitian Simamora (2022). “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan keluarga pasien Diruang Rawat Inap Melur Dewasa RSUD. Ferdinand L. Tobing Kota Sibolga”. dengan hasil penelitaian terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Transyah(2018).“ Hubungan Penerapan

Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan keluarga pasien” Puskesmas Cakkuridi merupakan salah satu Puskesmas di kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng yang berada di perbatasan wilayah Soppeng dan Bone. Puskesmas Cakkuridi merupakan puskesmas rawat jalan yang memiliki Pelayanan IGD 24 Jam dan Persalinan 24 jam. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di IGD Puskesmas Cakkuridi pada bulan Mei 2024 didapatkan data kunjungan pasien di IGD Puskesmas Cakkuridi per tahun 2023 sebanyak 460 orang/tahun dengan estimasi populasi adalah 40 orang/bulan, tampak masih ada sebagian perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan bapak, ibu, adik, tanpa menanyakan nama panggilan pasien perawat juga ketika melakukan komunikasi dengan pasien masih ada yang terburu-buru dalam menyampaikan informasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan pendekatan cross sectional study yaitu untuk mencari hubungan antara variable sebab atau resiko (independent variable) dan akibat atau kasus (dependent variable) dengan melakukan pengukuran sesaat. Penelitian ini dilakukan pada variabel yang berhubungan, yaitu mengetahui hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD UPTD puskesmas Cakkuridi. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Cakkuridi, Kabupaten Soppeng pada tanggal 03 Agustus 2024 sampai dengan 24 Agustus 2024 populasi dalam penelitian ini adalah Pasien / keluarga pasien yang datang ke IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi. Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.. Teknik pengambilan sampel Sampling Insidental / Accidental Sampling. Jadi sampel dalam penilitain ini

sebanyak 41 orang

HASIL

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 5.1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Jenis Kelamin di UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng Tanggal 03-24 Agustus (n=17)

	frekuensi	Persentase(%)
Umur		
18-29	5	29.4
30-39	2	11.8
40-49	4	23.5
50-59	5	29.4
60-69	1	5.9
Total	17	100.0
Tingkat Pendidikan		
SD	3	17.6
SMP	6	35.3
SMA	5	29.4
D3/S1	3	17.6
Total	17	100.0
Pekerjaan		
Irt	6	35.3
Petani	5	29.4
Wiraswasta	2	11.8
PNS	3	17.6
Pelajar	1	5.9
Total	17	100.0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	7	41.2
Perempuan	10	58.8
Total	17	100.0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.1 diatas terlihat bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 17 responden di UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng diperoleh distribusi responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan

sebanyak 10 (58,8%) responden, sedangkan jumlah terendah adalah laki-laki yakni 7 (41,2%) responden. Distribusi responden tertinggi berdasarkan umur responden berada pada rentang umur 18-29 dan 50-59 tahun yaitu masing masing 5

orang (29,4%) responden dan usia responden terendah pada rentang usia 60-69 tahun yaitu 1 orang (5,9 %) Distribusi berdasarkan pendidikan responden tertinggi adalah SMP yaitu 6 (35,3%) responden dan pendidikan responden terendah adalah

Sekolah Dasar yaitu 3 (17,6%). Sedangkan pekerjaan responden tertinggi adalah IRT yaitu 6 (35,3%). responden dan pekerjaan responden terendah adalah Pelajar yaitu 1 (5,9%) responden.

2. Hasil Analisa Variabel Penelitian

a. Analisa Univariat

1). Komunikasi Terapeutik Perawat

Tabel 5.2

Distribusi responden terhadap komunikasi Terapeutik yang dilakukan Perawat di UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng Tanggal 03- 24 Agustus 2024(n=17)

Komunikasi Terapeutik			
	frekuensi	Persentase(%)	Total
Baik	16	94.1	100.0
Kurang baik	1	5.9	5.9
Total	17	100.0	

Sumber Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.2 di atas terlihat bahwa ada yang memiliki komunikasi terapeutik responden yang memiliki komunikasi kurang baik sebanyak 1 (5,9%) responden. terapeutik baik sebanyak 16 (94,1%) responden

2). Kepuasan keluarga pasien

Tabel 5.3

Distribusi responden terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng tanggal 03-24 Agustus 2024

Kepuasan Keluarga pasien			
	f	%	Total
Puas	15	88.2	100.0
Kurang Puas	2	11.8	11.8
Total	17	100.0	

Sumber Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.3 diatas terlihat bahwa responden yang merasa puas

sebanyak 15 (88.2%) responden sedangkan yang merasa kurang puas

sebanyak 2 (11.8 %) responden.

b. Analisa Bivariat

Tabel 5.4
Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan keluarga
pasien
di IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng
Tanggal 03-24 Agustus 2024 (n=17)

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan keluarga pasien				Total	P	
	Kurang Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	1	5.9	15	88.2	16	94.1	P= <0,01
Kurang Baik	1	5.9	0	0	1	5.9	
Total	2	11.8	15	88.2	17	100.0	

Sumber Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.4 terlihat bahwa sebagian besar responden yang memiliki komunikasi terapeutik terhadap kepuasan keluarga pasien sebanyak 16 (94,1%) dimana responden memiliki komunikasi baik yang merasa puas sebanyak 15 (88.2%) responden dan merasa kurang puas sebanyak 1 (5,9%) responden. Sedangkan responden yang memiliki komunikasi terapeutik terhadap kurang baik dan merasa kurang puas masing

– masing sebanyak 1 (5.9%) responden. Dari hasil uji statistik menggunakan Chi Square dengan tabel 2x2 dengan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ diperoleh $p < 0,01$ hal ini menunjukkan $p < \alpha$, artinya H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD di Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil tabel 5.4 hasil penelitian yang diperoleh adalah adanya hubungan komunikasi terapeutik dan kepuasan keluarga pasien di IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng. Menurut Suryani (Suryani, 2015) komunikasi terapeutik merupakan salah satu cara yang dilakukan seorang perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan agar tercipta hubungan saling percaya antara perawat

dan pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Seperti yang sudah dijelaskan di dalam bab II tentang tahapan komunikasi terapeutik, bahwa komunikasi terapeutik memiliki tahapan-tahapan yang apabila tahapan komunikasi terapeutik dilakukan secara benar akan menghasilkan kepuasan bagi pasien. Tahapan tersebut yaitu fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi. Hal ini sejalan dengan beberapa peneliti sebelumnya yaitu penelitian Marni (2021)

tentang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nosu Kabupaten Mamasa dengan menggunakan metode penelitian pendekatan cross sectional, dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh implementasi komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi, tahapan kerja dan tahapan terminasi menuju kepuasan keluarga pasien.

Menurut Transyah et al., (2018) untuk dapat berhubungan dengan orang dan sekitarnya manusia memerlukan suatu proses kompleks yang disebut dengan komunikasi. Komunikasi terapeutik dalam suatu proses asuhan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membangun hubungan emosional antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik diperlukan agar tercipta komunikasi terapeutik yang saling memberikan pengertian antara perawat dan pasien. Dalam prakteknya komunikasi terapeutik memegang peran penting dalam memecahkan masalah yang dihadapi pasien yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat baik dan pasien merasa puas, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal komunikasi terapeutik baik, karena secara umum perawat di Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng saat berinteraksi dengan pasien menunjukkan sikap komunikasi yang baik, seperti memberi salam dan senyuman, menjaga sikap terbuka, menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta memperhatikan keluhan yang dirasakan pasien, yang akan

membuat pasien merasa nyaman dan puas. Dan masiha ada responden yang berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan perawat baik namun merasa kurang puas, faktor dapat yang membuat pasien kurang puas adalah dari fasilitas yang ada di Puskesmas. Menurut Nursalam (2015) fasilitas yang lengkapakan mendorong rasa kepuasan pasien, seperti alat kesehatan dengan sarana dan prasarana yang lengkap, tempat parkir yang memadai serta ruang tunggu yang nyaman.

Hasil penelitian didapatkan pula komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat baik, namun masih ada responden yang merasa kurang puas. Hal ini disebabkan karena persepsi dan sudut pandang pasien yang berbeda dalam mempersepsikan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat seperti masih ada beberapa perawat yang nada bicaranya memang agak keras sehingga pasien beranggapan bahwa perawat ini sedang marah dan sering kali perawat saat berkomunikasi dengan pasien secara tidak sengaja menggunakan bahasa medis yang tidak dimengerti. Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah pasien ketika sampai di dalam ruangan tidak ditangani langsung karena perawat masih sibuk menulis laporan pasien sebelumnya, tampak masih ada perawat yang tidak memperkenalkan nama dan memanggil pasien hanya dengan sebutan Bapak, Ibu, adik tanpa menanyakan nama panggilan pasien perawat juga kurang mempertahankan kontak mata dan kadang-kadang perawat terburu-buru ketika menyampaikan informasi.

Menurut Transyah et al., (2018), kepuasan keluarga pasien merupakan

tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Menurut Febriani (2015) kepuasan merupakan perasaan bahagia seseorang yang bersumber dari perbandingan antara kesenangan dengan aktivitas suatu produk dan harapannya. Salah satu bentuk kepuasan keluarga pasien dalam bidang kesehatan adalah tubuh yang sehat untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari di rumah. Ketidakpuasan konsumen merupakan respon untuk mengevaluasi tingkat ketertarikan dan ketidaksesuaian ekspektasi sebelum menerima layanan yang diharapkan. Adanya interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien akan selalu diawali dengan situasi informasi yang tidak seimbang yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Untuk menghindari ketidakpuasan pasien diharapkan suatu lembaga pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan keterampilan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat.

Menurut asumsi peneliti, komunikasi terapeutik oleh perawat berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Implikasi dari komunikasi terapeutik yang dapat membuat pasien merasa puas adalah ketika perawat sebagai penyedia layanan keperawatan profesional mampu melayani dengan sikap yang baik, tersenyum, sabar, ramah, mampu berbicara bahasa yang mudah dipahami, mau membantu dengan tulus, mampu menghargai, memiliki kesabaran dan ilmu informasi yang memadai tentang kondisi kesehatan pasien. Ada juga faktor-faktor lain yang

dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas seperti dari segi fasilitas ruang IGD yang sempit di Puskesmas Cakkuridi sehingga beberapa pasien yang datang bersamaan harus dipindahkan ke ruangan Poli Umum Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, hal ini dibuktikan ketika responden mengisi kuesioner yang diberikan dan mengatakan bahwa kurang nyaman

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 17 responden pada bulan Agustus 2024 di UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng dapat disimpulkan:

1. Komunikasi terapeutik perawat di UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng sebagian dalam kategori baik.
2. Sebagian besar keluarga pasien merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat di UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan Keluarga Pasien di IGD UPTD Puskesmas Cakkuridi Kabupaten Soppeng

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, S, (2012). *Sikap dan Perilaku. Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ardiansyah. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Sekayu. *Doctoral Dissertation, STIK Bina Husada Palembang*.
- Basri, B., Utami, T., & Sitorus, H. (2023). Hubungan Respon Time dan

- Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(01). <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.665>
- Hutabarat, E. M. (2021). Faktor-Faktor dang Berhubungan dengan Kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Batam. *Initium Variety Journal*, 1(1).
- Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan keluarga pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6.
- Liddia, E., Lamri, L., & Setiani, D. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien di Ruang Daisy RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2). <https://doi.org/10.55681/saintekes.v2i2.74>
- Ners, I. I., Haeriyati, M., Maryati, M., Erviana, E., Nur, F., & Irfan, I. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Majene. *Jurnal Kesehatan Marendeng*, 6(3). <https://doi.org/10.58554/jkm.v6i3.48>
- Oxyandi, M. (2019). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik oleh Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 9(01). <https://doi.org/10.52395/jkjims.v9i01.147>
- Ramadia, A., Rahmaniza, R., & Maulidi, A. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(2). <https://doi.org/10.26714/jkj.10.2.2022.393-402> .
- Samudra, A. B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat IGD dengan Kepuasan keluarga pasien dalam Penanganan di IGD RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar. *Jurnal Keperawatan*.
- Sophia, A., Hadiyanto, H., & Andriani, R. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di Ruang Rawat Inap Nyi Ageng Serang RSUD Sekarwangi. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4). <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.16962>
- Maria, M. (2023). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien di IGD RS X Tahun 2022. *Journal of Management Nursing*, 2(4). <https://doi.org/10.53801/jmn.v2i4.144>
- Sugiono & muftihatin. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2).
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kesehatan, F. (2021). The Relationship of Response Time to Services in The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2).
- Akbar, Gandini, A. L. A., & Setiani, D. (2023). The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to

- Inpatients with Patient Satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181–192. <https://doi.org/10.55927/ajha.v2i1.4171>
- Jaya, A., & Prasetya. (2017). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan keluarga pasien Di IGD RS tingkat IV Madiun. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 3.
- Norisa Sela, Surianto, & Hidayat Elin. (2023). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Compalint Handling Di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, Volume 1* ;(2988–5760).
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kesehatan, F. (2021). The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2).
- Putri Hania, U., Budiharto, I., Arisanti Yulanda, N., Prodi Keperawatan, M., Kedokteran, F., Tanjungpura, U., Keperawatan, D., & Jl Hadari Nawawi, P. H. (n.d.). Literature Review: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat pada Penanganan IGD Literature Review: The Factor Affecting Nurse Response Time in Handling of Emergency Departments.
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., Indah, R., & Dewi, S. (n.d.). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas.
- Astutik, A. R. (2018). Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien. Diakses pada 2020 november 17. Diakses dari Keperawatan, 1– 103. http://repo.stikesicme-jbg.ac.id/1773/1/Fulltext_Ayun_full.pdf
- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan Respon Time dengan Tingkat Kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi Tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01). <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>
- Rukajat, A.2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach. Deepublish.
- Jaya, I. 2019. Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Aziqin, M. S., & Muhammad, M. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Respon Time Perawat Berdasarkan Pendekatan Kategori Australian Triage Scale II Dalam Penanganan Pasien Di IGD. *Jurnal Ilmiah Mappadising*, 5(1), 1-8.
- Asnuddin, A., Sakinah, S., Meisyaroh, M., Nurdin, S., Hasrul, H., Murtini, M., ... & Hasnah, H. (2021). Edukasi kesehatan vaksin dan penerapan protokol kesehatan Covid-19 pada masyarakat dusun Cenrana desa Carawali kabupaten Sidrap. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 4(4), 808-813.