

## Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Brimedika

Febri Kiranang Raraswati<sup>1</sup>, Andi Surya Kurniawan<sup>2</sup>, Achmad Dafir Firdaus<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Keperawatan, STKIS Maharani Malang, Malang, Indonesia

<p><b>Articie Info</b></p> <hr/> <p><b>Articie history:</b></p> <p>Received Desember 20, 2025        Revised Desember 28, 2025        Accepted Januari 10, 2026</p> <hr/> <p><b>Kata Kunci:</b></p> <p>Komunikasi Terapeutik,        Kepuasan Pasien</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b></p> <p><i>Therapeutic Communication,        Patient Satisfaction</i></p>	<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Kepuasan pasien menjadi kunci utama dalam sektor pelayanan kesehatan, yang dapat dicapai melalui inovasi dan kualitas layanan yang optimal dari Rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul, yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang didapat seorang pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik yang merupakan interaksi antara pengirim dan penerima pesan berfokus pada pemulihan kesehatan pasien. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan sampel sejumlah 56 responden perawat IGD. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD BRIMEDIKA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 34 responden (60.7%), sebagian besar responden berusia <math>\geq 30</math> Tahun sebanyak 35 responden (62.5%), sebagian besar responden berpendidikan DIII sebanyak 24 responden (25%). Dari hasil uji statistik bivariat Spearman sebesar <math>0.001 &lt; 0,005</math> maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Brimedika Malang. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,312 yang berarti bahwa hubungan antar variable berada pada kategori hubungan cukup Pasien yang merasa terlayani dengan baik salah satunya dengan komunikasi terapeutik dan menjadi hal yang penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan oleh karena itu RS perlu meningkatkan perhatian akan kebutuhan pasien dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik antara perawat dan pasien.</p> <hr/> <p><b>ABSTRACT</b></p> <p><i>Patient satisfaction is the main key in the health service sector, which can be achieved through innovation and optimal service quality from the Hospital. Patient satisfaction is a level of feeling that arises, which is caused by the health services received by a patient after comparing it with what he expected. One of the factors that influence patient satisfaction is therapeutic communication which is an interaction between the sender and receiver of the message focused on the patient's health recovery. The design used in this study is cross-sectional. Sampling used purposive sampling with a sample of 56 IGD nurse respondents. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse therapeutic communication and patient satisfaction in the Emergency Installation of BRIMEDIKA Hospital. The results showed that most of the respondents were female (34 respondents (60.7%), most of the respondents were aged <math>\geq 30</math> years (35 respondents (62.5%), most of the respondents had DIII education (24 respondents (25%). From the results of the Spearman bivariate statistical test of <math>0.001 &lt; 0.005</math>, it can</i></p>
---	--

---

*be interpreted that there is a significant relationship between nurses' therapeutic communication and patient satisfaction in the Emergency Room of Brimedika Malang Hospital. The correlation coefficient value is 0.312, which means that the relationship between variables is in the category of sufficient relationships. Patients who feel well served, one of which is through therapeutic communication and is an important thing in the implementation of health services, therefore hospitals need to increase attention to patient needs by building good therapeutic communication between nurses and patients.*

---

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

**Febri Kiranang Raraswati**

Program Studi Keperawatan, STKIS Maharani Malang,  
Malang, Indonesia  
Email: febrykiran7@gmail.com

---

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan harus mampu merespons tuntutan yang berkembang agar dapat bersaing dengan institusi pelayanan lain, oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Putri K dkk, 2021). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan rumah sakit yang memberikan penanganan awal secara cepat dan tepat kepada pasien yang mengalami kondisi sakit maupun cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidup mereka. Pelayanan di IGD menuntut perhatian khusus terhadap aspek kecepatan dan ketepatan waktu. Keterlambatan dalam proses pelayanan dapat meningkatkan risiko komplikasi dan memperburuk kondisi pasien, sehingga setiap langkah yang diambil di IGD harus dilakukan dengan efisiensi, didukung oleh tenaga medis yang kompeten serta fasilitas memadai untuk menunjang pengambilan keputusan medis. (Alkano P, 2020). Pelayanan keperawatan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dapat dilakukan dengan membina hubungan komunikasi yang mampu memberikan kesembuhan pada pasien (komunikasi terapeutik). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan bertujuan untuk kesembuhan pasien, di mana interaksi antara pengirim dan penerima pesan berfokus pada pemulihan kesehatan pasien. Teknik komunikasi ini melibatkan cara verbal (lisan) dan nonverbal, dengan fokus utama pada kebutuhan pasien (Sasmito, 2018).

Adanya komunikasi terapeutik sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan, kepuasan pasien menjadi kunci utama dalam sektor pelayanan kesehatan, yang dicapai melalui inovasi dan memastikan kualitas layanan yang optimal (Supranto, 2016). Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul, yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang didapat seorang pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tolak ukur yang mampu dijadikan untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit yaitu kepuasan pasien. Mutu pelayanan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien (Nursalam, 2020). Jika perawat dengan keterampilan komunikasi secara terapeutik akan mampu menjalin hubungan rasa percaya diri pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan memberikan peningkatan citra profesi keperawatan dan rumah sakit (Putra, 2017).

Pasien sebagai pengguna jasa keperawatan berhak menuntut pelayanan keperawatan yang paripurna. Ketidakpuasan terhadap perilaku caring perawat terutama dalam hal komunikasi sering kali

menjadi sumber keluhan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus memenuhi keinginan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan untuk mempertahankan pelanggan. Salah satu cara untuk mencapai ini adalah dengan menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif (Lahendri, Muzakkir, & Gunawan, 2016).

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).

Hasil penelitian Astutik (2018), tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RS Bunda Margonda Depok, bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi terapeutik perawat, dan 31 pasien sebagai responden didapatkan 19 pasien (61,3) menyatakan puas dan 12 pasien (38,7) menyatakan kurang puas. Selain itu, menurut hasil penelitian yang dilakukan Husna, dkk (2018) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khotijah sepanjang telah menerapkan komunikasi terapeutik (100%) dan pasien menyatakan puas (84,6%).

Dari data instalasi gawat darurat RSU BRIMEDIKA Malang didapatkan bahwa pelayanan instalasi gawat darurat RSU BIRMEDIKA Malang terutama di bidang keperawatan cukup baik, tetapi ada kritikan atau review yang menyatakan bahwa sebagian klien kurang puas karena perawatannya kurang ramah dan jelas dalam menyampaikan informasi ke pasien. Dari studi pendahuluan pada 11 -18 Oktober 2024 yang didapat dari kritik dan saran di RSU BRIMEDIKA didapat 14 orang (70%) dari 20 pasien menyatakan kurang puas dan 6 orang (30%) pasien menyatakan puas. Kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan di rumah sakit, serta yang terpenting yaitu komunikasi terapeutik yang baik.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini peneliti mencoba menjelaskan tentang hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU BRIMEDIKA Malang sehingga tenaga kesehatan dapat menentukan rencana serta strategi selanjutnya agar kejadian ketidakpuasan pelayanan kesehatan dapat berkurang.

## **2. METODE**

Desain penelitian ini menggunakan analitik korelasional dengan desain pendekatan cross-sectional. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan sampel sejumlah 56 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi dijabarkan sebagai berikut;

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi:

1. Pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat RSU BRIMEDIKA
2. Pasien P2 dan P3 yang memiliki status kesadaran penuh (composmetis)
3. Pasien berusia 15-60 tahun

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini:

1. Pasien P1
2. Pasien yang tidak kooperatif
3. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Variabel independen pada penelitian ini yaitu komunikasi terapeutik (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Jenis instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan lembar observasi. Setelah data lengkap, peneliti melanjutkan pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS versi 27 menggunakan uji *Spearman Rank*. Kelayakan etik dalam penelitian telah diverifikasi oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD dr. Saiful Anwar Malang dengan nomor: 400 / 218 / K.3 / 102.7 / 2024.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data umum penelitian ini meliputi usia, Pendidikan dan pekerjaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Usia</b>		
< 30 Tahun	21	37.5
≥ 30 Tahun	35	62.5
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki Laki	22	39.3
Perempuan	34	60.7
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	2	3.6
SD	4	7.1
SMP	12	21.4
SMA	14	25.0
Diploma	24	42.9
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

Pada tabel 1 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berusia ≥ 30 Tahun sebanyak 35 responden., sebagian besar dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 34 responden, hampir setengah responden berpendidikan Diploma sebanyak 24 responden. Data khusus pada penelitian ini meliputi komunikasi terapeutik, tingkat kepuasan, tabulasi silang komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan, hipotesis Spearman's rho

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Berdasarkan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi Terapeutik	Frekuensi	Persentase
Baik	50	89.3
Kurang	6	10.7
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

Pada tabel 2 di atas diketahui bahwa hampir seluruh responden memiliki komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 50 responden.

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Tinggi	41	73.2
Kepuasan Sedang	15	26.8
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>

Pada tabel 3 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden tingkat kepuasan tinggi sebanyak 41 responden.

Tabel 4. Cross Tabulasi Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan

Keterangan		Tingkat Kepuasan		Total
		Tinggi	Sedang	
Komunikasi Terapeutik	Baik	39	0	50
	Kurang	2	4	6
Total		41	15	56

Pada tabel 4 di atas diketahui bahwa pada komunikasi terapeutik perawat baik sejumlah 39 responden dalam kategori tingkat kepuasan Tinggi.

Tabel 5. Uji Spearman Rho

Spearman Rho	
p Value	0.01
Koefisien	0.312

Pada tabel 5 di atas, diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0.001 < 0,005$  maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Brimedika Malang. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,312 yang berarti bahwa hubungan antar variable berada pada kategori hubungan cukup.

### 3.1 Pembahasan

#### Komunikasi Terapeutik Perawat Di IGD RSUD Brimedika Malang

Berdasarkan data penelitian didapatkan bahwa hampir seluruh responden memiliki komunikasi terapeutik perawat baik sebanyak 50 responden atau (89,3%). Dari data tabulasi silang sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 31 responden atau (55,36%) memiliki komunikasi terapeutik baik, Sebagian besar responden dengan usia  $\geq 30$  Tahun sejumlah 31 responden atau (55,36%) memiliki komunikasi terapeutik baik. Sejalan dari penelitian oleh [8] diketahui bahwa dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di IGD RSUD Yogyakarta yang terbanyak mengatakan sering dan selalu melakukan komunikasi terapeutik adalah pada tahap orientasi yaitu sebanyak 117 sampel dari 285. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memiliki komunikasi terapeutik yang baik, berjumlah 90 responden (100%) di ruangan IGD RS Harapan Pematangsiantar pada tahun 2022 dengan jumlah 874 responden dengan sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 568 responden atau (65%) [12].

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal yang saling memberikan penjelasan dan pengertian antara perawat dengan pasien [1]. Persoalan mendasar dari komunikasi yaitu saling membutuhkan antara perawat dan pasien sehingga dapat dikategorikan dalam komunikasi pribadi diantara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan cara yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia dan bermanfaat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, sehingga komunikasi harus dikembangkan secara terus menerus [18].

Komunikasi terapeutik juga membantu perawat memberikan strategi untuk mengelola emosi pasien, misalnya dengan teknik yang bisa mencegah dampak negatif dari kemarahan atau kecemasan pada lingkungan sekitar pasien [7]. Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis [4].

Peneliti memiliki opini komunikasi tidak hanya sekedar alat untuk berbicara dengan klien namun komunikasi antar perawat dan klien memiliki hubungan terapeutik yang bertujuan untuk kesembuhan klien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik tidak saja akan mudah membina

hubungan saling percaya dengan klien 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.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat yang direncanakan dan dilakukan untuk membantu penyembuhan atau pemulihha pasien. Dengan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik, perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan.

### **3.2 Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Brimedika Malang**

Berdasarkan data penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden tingkat kepuasan tinggi sebanyak 41 responden atau (73.2%). Dari data tabulasi silang hampir setengah responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 24 responden atau (42.86%) memiliki kepuasan tinggi, Sebagian besar responden dengan usia  $\geq 30$  Tahun sejumlah 31 responden atau (55,36%) memiliki kepuasan tinggi. Sejalan dari penelitian oleh Ramli, R. [17] berdasarkan kuesioner tentang kpuuasan klien selama dirawat klien merasa puas (66.7 %), Sebagian besar perawat sudah melaksanakan komunikasi terapeutik dan kepuasan klien tentang pelayanan keperawatan adalah puas, ada hubungan yang bermakna antara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan klien tentang pelayanan keperawatan. Hasil uji analisis pada 3 tahap komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dari 3 tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah tahap terminasi [15].

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien [3]. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan [11]

Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka alangkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya [14].

Peneliti memiliki opini Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik tentu mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien dalam mencapai tujuan tindakan keperawatan secara maksimal. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang di perlukan termasuk tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Bentuk komunikasi yang sering dilakukan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang terjalin antara dokter dan paramedis terhadap pasien merupakan hubungan kerjasama yang ditandai dengan tukar menukar baik pesan, pengalaman, pikiran, perasaan, dan perilaku untuk tujuan antara lain dapat meringankan penderitaan pasien dan membantu pasien lebih cepat sembuh dari penyakit yang dideritanya.

### **3.3 Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Brimedika Malang**

Dari Uji Statistik bivariat Spearman pada penelitian ini didapatkan hasil nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0.001 < 0,005$  maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Brimedika Malang. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,312 yang berarti bahwa hubungan antar variable berada pada kategori hubungan cukup. Hal

ini bermakna bahwa setiap kenaikan dan penurunan nilai pada komunikasi terapeutik diakui dengan kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan. Hal ini berarti jika komunikasi terapeutik semakin baik maka tingkat kepuasan semakin baik dan jika komunikasi terapeutik kurang maka tingkat kepuasan responden tidak baik.

Hasil ini didukung oleh Aswad, S., (2015) berdasarkan uji statistik menggunakan uji chi-square terdapat hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian terdahulu oleh [5] hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik kategori baik sebanyak 32 pasien (64%) dan pasien puas sebanyak 31 pasien (62%), analisa data Uji Kendall Tau menunjukkan p-value =0,000 dan nilai koefisien korelasi 0,569 ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Wilayah Puskesmas Sukoharjo Hasil ini bertentangan dari hasil penelitian terdahulu oleh [16] data penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara penerapan komunikasi (p-value 0,213), fase orientasi (p-value 0,213), fase kerja (p-value 0,213), fase terminasi (p-value 1,00).

Tim Keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam secara terus menerus. Perawat sebagai tenaga yang profesional mempunyai kesempatan paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu pasien memenuhi kebutuhan dasar yang holistic [10]. Intervensi keperawatan yang diberikan di ruang IGD dalam menyelamatkan jiwa dilakukan ketika keadaan fisiologis pasien terancam, tindakan seperti ini termasuk memberikan medikasi darurat, melakukan resusitasi kardiopulmonal [9].

Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga komunikasi terapeutik menjadi salah satu keterampilan dasar seorang perawat [13]. Kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek [2]. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit, kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien. Komunikasi dalam praktek keperawatan adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan [6].

Peneliti memiliki opini Komunikasi terapeutik merupakan metode komunikasi yang terusun secara sistematis, komunikasi ini digunakan di profesi keperawatan untuk berinteraksi dengan pasien. Komunikasi dalam praktek keperawatan, merupakan aspek yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Akan tetapi karakteristik perawat IGD menyebabkan seringkali perawat lebih memperhatikan proses penyelamatan Klien dibandingkan interaksi dengan Klien dan keluarga pasien, sehingga memungkinkan persepsi Klien atau keluarga Klien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik.

Pasien yang merasa terlayani dengan baik menjadi salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan oleh karena itu RS perlu meningkatkan perhatian akan kebutuhan pasien dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik antara perawat dan pasien. Klien dapat merasakan puas ataupun tidak puas apabila klien sudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas di IGD, baik yang bersifat fisik, kenyamanan dan keamanan. Dengan menggunakan komunikasi terapeutik ini akan memudahkan perawat untuk melakukan asuhan keperawatan pada pasien sehingga hal tersebut pasien akan puas terhadap kinerja layanan rumah sakit.

#### **4. KESIMPULAN**

Hampir seluruh responden dalam kategori memiliki komunikasi terapeutik baik pada perawat di IGD RSUD Brimmedika Malang. Sebagian besar responden dalam kategori tingkat kepuasan tinggi di IGD

RSU Brimedika Malang. Terdapat hubungan bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Brimedika Malang. Nilai koefisien korelasi menunjukkan hubungan antar variabel berada pada kategori hubungan cukup.

## REFERENSI

- [1] Afandi, A. T., Putri, P., Darmawan, T. C., & Ardiana, A. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien dalam Tata laksana Manajemen Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 56-63. Aswad, S.,
- [2] Basri, B. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 1(2), 92-100.
- [3] Bestari, L., Madiistriyatno, H., & Hasudungan, E. H. (2024). Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dan Lama Kerja Dokter Jaga Terhadap Kepuasan Pasien IGD Di RS Hermina Jatinegara. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 4(04), 83-88.
- [4] Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2).
- [5] Ediyono, S. (2024). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Wilayah Puskesmas Sukoharjo. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 91-100.
- [6] Fitriani, D., Veri, V., & Laelah, I. (2021). Korelasi komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang pelayanan TB paru. *Nursing analysis: Journal of Nursing Research*, 1(1), 23-31.
- [7] Ghozalba, I. M., Marfua, M., & Salam, A. Y. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kecemasan Keluarga Pasien Di Ruang Igd Triase Kuning Upt Puskesmas Penanggal. *Jurnal Keperawatan*, 18(1), 50- 57.
- [8] Kusumo, M. P. (2017). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 72-81.
- [9] Maria de Araujo, L., Susilo, E., & Widodo, G. G. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kecemasan Pasien Di Ruang Triase Instalasi Gawat Darurat Hospital Nacional Guido Valadares. *Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, 7(14), 54-63.
- [10] Putra, A. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin, 2013. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(1).
- [11] Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54-61.
- [12] Sinurat, S., & Sigalingging, V. (2024). Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Harapan Pematang Siantar Tahun 2023. *JONS: Journal of Nursing*, 2(01), 1-5
- [13] Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58-67
- [14] Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88-95.
- [15] Oviani, R. (2016). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- [16] Oxyandi, M. (2019). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 9(01), 33-43
- [17] Ramli, R. (2021). Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kepuasan klien dalam mendapatkan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2567-2574.
- [18] Wandira, F., Andoko, A., & Gunawan, M. R. (2022). Hubungan Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja dengan Keterampilan Perawat Dalam Melakukan Komunikasi Terapeutik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Malahayati Nursing Journal*, 4(11), 3155-3167.