

DAFTAR PUSTAKA

- Adril, R., & Ilyas, J. (2024). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (Response Time) Tenaga Kesehatan Pada Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd)*. 8, 7429–7440.
- Angelica, R. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Thun 2022*. Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi (JIG).
- Dr. Santi Delliana, S.Sos., M. I. K., Ns. Natalia Devi Oktarina, M.Kep., S. K. A., Ns. Hari Ghanesia Istiani, S.Kep., M. M., Liyanovitasari, S.Kep., Ns., M. K., Lannasari, SKp., M. K., Puji Lestari, S.Kep., Ns., M. K., Ns. Yunita Galih Yudanari, S.Kep., M. K., Ns. Kurniasih Widayati, S.Kep., M. K., Ns. Umi Setyoningrum, S.Kep., M. K., Ns. Ni Rai Sintya Agustini, S.Kep., M. K., Ns. Naufal Muhammad Agil, S. K., & Wulansari, S.Kep., Ns., M. K. (2024). *Buku Ajar Kominukasi Terapeutik Keperawatan* (P. Intan (ed.); Cetakan Pe). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. Healthcare (Switzerland), 11(5).
- Hardi, K., Olgrid, N., Allo, A., Bannepadang, C., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Toraja, T. (2024). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Antorium*. 2926.
- Heni Nur Hayati, Suwarni, A., & Aryani, A. (2023). *Hubungan Komunikasi*

Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI), 16(2), 91–99.

Imaculata Ose, M. (2020). *Pelayanan Dan Trend Isu Keperawatan Di Departemen Gawat Darurat Dan Berbasis Evidence Base* (D. Apriansyah (ed.); Cetakan Pe). CV Adanu Abimat.

Johnson. (2023). *The Impact of Patient Family Dissatisfaction on Healthcare Delivery: A Comprehensive Analysis. Journal of Healthcare Management.*

Jones, A. &. (2020). *Understanding Family Satisfaction in Healthcare: A Comprehensive Perspective.*

Kiki Deniati, S.Kep., Ns., M. K., Rotua Surianny Simamora, M. K., Dinda Nur F.H.B., S.Kep., Ns., M. K., Arabta M. Peraten Pelawi, S.Kep., Ners., M. K., Ernauli Meliyana, S.Kep., Ns., M. K., Nurti Y.K. Gea, Ns., M.Kep., S. K. A., Lisna Agustina, S.Kep., Ners., M. K., Baltasar Serilus Sanggu Dedu, S.Kep., M. S., & Lina Indrawati, S.Kep., Ns., M. K. (2022). *Komunikasi Terapeutik Dalam Layanan Keperawatan* (Cetakan Pe). PT. Nasya Expanding Management.


Muhith, A., & Siyoto, S. (2021). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health* (R. Indah Utami (ed.); Edisi Pert). CV Andi Offset.

Mulyana, A., & Gita Hilmawan, R. (2021). *Komunikasi Keperawatan* (E. Daryanti (ed.); Cetakan Pe). Langgam Pustaka.

Ns. Ida Zuhroidah, S.Kep., M. K., Dr. Wahyu Hidayati, S.Kp., M.Kep., Ns., S. K., Marliyana, S.Kep., Ns., M. K., Ns. Abdul Gowi, M.Kep., S. K. ., Ns. Erlin

- Ifadah, M.Kep., S. K. M. ., Novariani, S.Kep., M. S., Ns. Neli Husniawati, S.Kep., M. K., Ns. Dwining Handayani, S.Kep., M. K., Feni Elda Fitri, S.Kep., Ns., M. K., & Ns. Marisca Agustina, S.Kep., M. K. (2024). *Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan* (P. Intan Daryaswati (ed.); cetakan pe). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*.
- PERMENKES RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawat Daruratan*. 3(2), 91–102.
- Safitri, W., & Ediyono, S. (2024). *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Wilayah Puskesmas Sukoharjo*. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 15(2), 91–100.
- Sugiyatmi, Y., Marti, E., & Hastuti, S. O. (2021). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSPR Yogyakarta*. *Jurnal Keperawatan I Care* , 2(2), 1–16.
- Sulastien, H., Widi Sudariani, P., & Prasetya, Y. (2022). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat Dilengkap Dengan Diagnosa SDKI, SIKI, SLKI Dan Manajemen Disaster* (Guepedia (ed.); Cetakan Pe). Guepedia.
- Umareta, H., Agustin, W. R., Program, M., Sarjana, S., Universitas, K., Husada, K., Dosen, S., Studi, P., Keperawatan, S., Kusuma, U., & Surakarta, H. (2018). *Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Hipertensi Di Igd Rsud Ibu Fatmawati Soekarno*. 006, 2014–2018.

Lampiran 1

	YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : http://mbp.ac.id SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020
---	--


Nomor	: 1375 / 14201 / R / IKMB / III / 2025	Batam, 25 Maret 2025
Lampiran	: 1	
Hal	: Pengambilan Data Awal	

Yth, Kepala Dinas Kesehatan Kota Batam
di-
Batam

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun Skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk menyusun Skripsi, sebagaimana daftar nama terlampir.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA




Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Tembusan :

1. Yayasan Harapan Bunda
2. Arsip

Lampiran 2



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KESEHATAN

Jl. Raja Haji No. 7 Sekupang Telp. (0778) 323506 Fax. (0778) 321856
Laman: <https://dinkes.batam.go.id/>
Pos-el : dinkes.batam@gmail.com

Kode Pos : 29428

Nomor : B/1947/000.9.2/IV/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Pengambilan Data

Batam, 8 April 2025

Yth. Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
di -
Batam


Sehubungan dengan surat saudara Nomor 1375/14201/R/IKMB/III/2025, tanggal 25 Maret 2025 tentang Izin Penelitian terhadap mahasiswa:

Nama : Risma Sesy Morina Hutapea
NIM : 616080721029
Program Studi : Sarjana Keperawatan + Profesi Ners
Data yang diambil : 1. Data Jumlah Perawat di RS di Kota Batam Thn 2023 - 2024
2. Data Jumlah kunjungan pasien IGD di Rumah Sakit Se-Kota Batam Tahun 2023 s.d 2024
3. Data 10 Penyakit tertinggi di RS Jumlah RS (Swasta dan Pemerintah) di Kota Batam Se-Kota Batam 2023 s.d 2024
4. Wawancara pada perawat di RS 2023 s.d 2025
5. Observasi Kepuasan Keluarga Tahun 2024 – 2025.

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan sudah mendapat izin Kepala Dinas Kesehatan Kota Batam jika mahasiswa tersebut melakukan izin pengambilan data guna penyusunan Skripsi/TA dengan ketentuan :

1. Sesuai dengan kerangka acuan yang telah ditentukan;
2. Mematuhi semua peraturan yang berlaku;
3. Untuk izin pengambilan data agar dapat menghubungi Sub Bagian Perencanaan Program di Dinas Kesehatan Kota Batam dan apabila diperlukan dapat dilanjutkan ke UPT. Puskesmas dari hasil data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Batam.

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Dinas Kesehatan
Kota Batam

dr. Didi Kusmarjadi, Sp.OC, MM
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19660731 199703 1 007

Lampiran 4



PEMERINTAH KOTA BATAM
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH

JL. R. Soeprapto Blok D No 1-9 Batu Aji 29438
 Telepon(0778) 364446 Faksimile(0778) 361363
 Laman : rsud_batam@yahoo.co.id Website : http://rsud.batam.go.id
 BATAM

Nomor : 2101/800.2.1.2/IV/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Pengambilan Data Awal

Batam, tt April 2025

Yth. Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
 di
 Tempat

Menindaklanjuti surat dari Institut Kesehatan Mitra Bunda Tanggal 25 Maret 2025 Nomor: 137.1/14201/R/IKMB/III/2025, perihal Pengambilan data awal program studi Sarjana Keperawatan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam untuk keperluan menyusun karya Skripsi, Atas nama Mahasiswa :

Nama : Risma Sesy Morina Hutapea
 NIM : 616080721029
 Prodi : S1 Keperawatan
 Data : Terlampir

Pada prinsipnya RSUD Embung Fatimah Kota Batam tidak keberatan atas permohonan tersebut diatas. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Mematuhi peraturan dan tata tertib mahasiswa yang berlaku di RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
2. Menyetorkan biaya pengambilan data ke rekening RSUD Embung Fatimah sesuai Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Pemerintah Kota Batam, dengan rincian Rp. 150.000,- (Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah).
3. Biaya pengambilan data di Setor ke rekening Bank Riau Kepri a.n. RSUD Embung Fatimah Kota Batam nomor rekening 161-02-00001 dan menyerahkan bukti Setor ke Instalasi Diklat RSUD Embung Fatimah Kota Batam.


Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur RSUD Embung Fatimah
 Kota Batam



drg. R.R. Sri Widjayanti S
 Nip. 196801041993112001

Lampiran 5

**YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM**
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

Nomor : 1374 / 14201 / R / IKMB / III / 2025
Lampiran : 1
Hal : Pengambilan Data Awal


Batam, 25 Maret 2025

Yth, Direktur RS Harapan Bunda
di-
Batam

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun Skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk menyusun Skripsi, sebagaimana daftar nama terlampir.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA


Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Tembusan :

1. Yayasan Harapan Bunda
2. Arsip

Lampiran 6



**RUMAH SAKIT
“ HARAPAN BUNDA “**

Jl. Seraya No. 1, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia (29454)
Telp (0778) 457333, 456444 Fax (0778) 456800
Email : rshb_batam@yahoo.com Website : www.rshbbatam.com

Nomor : 126/RSHB/KET/III/2025.
Lamp : ----
Perihal : Data Awal

Kepada Yth :
Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
di-
Tempat.


Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat IKMB Nomor:137.4/14201/R/IKMB/III/2025, tanggal 25 Maret 2025, perihal izin tentang data awal bagi mahasiswa program studi sarjana keperawatan dan pendidikan profesi ners tingkat akhir reguler dalam menyusun skripsi. Atas nama :

No	Nama	NIM	Data yang dibutuhkan
1	RISMA SESY MORINA HUTAPEA	616080721029	1. Data jumlah perawat di Rs. Harapan Bunda Batam thn 2023-2024 2. Data jumlah kunjungan pasien IGD di Rs. Harapan Bunda Kota Batam th 2023-2024

Dalam hal ini kami menyetujui untuk melakukan penelitian dengan mengikuti prosedur dan ketentuan yang ada. Koordinasi dengan pihak yang terkait. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Batam, 28 Maret 2025
RS. Harapan Bunda.



Dr. Made Tantra Wirakesuma, MARS, CMC, FISQua
Direktur.

Lampiran 7



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

Nomor : 251/14201/R/IKMB/V/2025
Lampiran : 1
Hal : Pengambilan Data Awal

Batam, 14 Mei 2025

Yth, Direktur RS Graha Hermine Batam
di-
Batam

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun Skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk menyusun Skripsi, sebagaimana daftar nama terlampir.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA

Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Tembusan :

1. Yayasan Harapan Bunda
2. Arsip

Lampiran 8



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

Nomor : 284/M/14201/R/IKMB/IV/2025
Lampiran : 1
Hal : **Studi Pendahuluan**


Batam, 29 April 2025

Yth, Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam
di-
Batam

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun Skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam pengambilan data yang dibutuhkan untuk menyusun Skripsi, sebagaimana daftar nama terlampir.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

REKTOR INSTITUT KESEHATAN
MITRA BUNDA



Dr. dr. H. MAWARDI BADAR, M.M.
NIDK : 8830650017

Tembusan :

1. Yayasan Harapan Bunda
2. Arsip

Lampiran 9



PEMERINTAH KOTA BATAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH

JL. R. Soeprapto Blok D No. 1-9 Batu Aji 29438
 Telepon(0778) 364446 Faksimile(0778) 361363
 Laman : rsud_batam@yahoo.co.id Website : http://rsud.batam.go.id
BATAM

Nomor : 2799/800.2.1.2/VI/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Studi Pendahuluan Mahasiswa

Batam, 05 Juni 2025

Yth. Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
 di
 Tempat

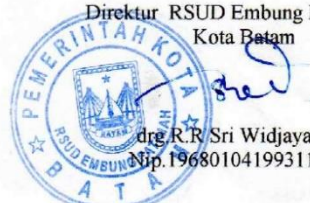
Menindaklanjuti surat dari Institut Kesehatan Mitra Bunda Tanggal 23 Mei 2025 Nomor : 261/14201/R/IKMB/V/2025, perihal Studi Pendahuluan program studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners di RSUD Embung Fatimah Kota Batam untuk keperluan menyusun Skripsi, Atas nama Mahasiswa :

Nama : Risma Sesy Morina Hutapea
 NIM : 616080721029
 Prodi : S1 keperawatan
 Data : Terlampir

Pada prinsipnya RSUD Embung Fatimah Kota Batam tidak keberatan atas permohonan tersebut diatas. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:


1. Mematuhi peraturan dan tata tertib mahasiswa yang berlaku di RSUD Embung Fatimah Kota Batam.
2. Menyetorkan biaya Studi Pendahuluan ke rekening RSUD Embung Fatimah sesuai Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Pemerintah Kota Batam, dengan rincian Rp. 150.000,- (Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah).
3. Biaya Studi Pendahuluan di Setor ke rekening Bank Riau Kepri a.n. RSUD Embung Fatimah Kota Batam nomor rekening 161-02-00001 dan menyerahkan bukti Setor ke Instalasi Diklat RSUD Embung Fatimah Kota Batam.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur RSUD Embung Fatimah
 Kota Batam

 drg. R.R. Sri Widjayanti S
 Nip. 196801041993112001

05 JUNI 2025

Lampiran 10



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
 Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
 SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

Nomor : 584 /14201/R/IKMB/VIII/2025 Batam, 09 Agustus 2025
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian


Yth, Direktur Rumah Sakit Harapan Bunda
 di-
 Batam

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa sesuai dengan kurikulum Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Institut Kesehatan Mitra Bunda, Mahasiswa tingkat akhir reguler wajib menyusun Skripsi. Untuk itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memfasilitasi mahasiswa dalam melakukan penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian :

Nama : Risma Sesy Morina Hutapea
 NIM : 616080721029
 Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instansi Gawat Darurt Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
 REKTOR,



Dr. NELLI ROZA, S.Kp., M.Kes.
 NUPTK : 5051744645230083

Tembusan :
 1. Yayasan harapan Bunda
 2. Arsip

Lampiran 11



**RUMAH SAKIT
“ HARAPAN BUNDA ”**

Jl. Sersaya No. 1, Batam Kepulauan Riau, Indonesia (29454)
Telp. (0778) 457333, 456444 Fax (0778) 456900
Email: rshb_batam@yahoo.com Website: www.rshbbatam.com

Nomor : 139/RSHB/KET/VIII/2025.
Lamp : - - - -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth :
Rektor Institut Kesehatan Mitra Bunda
di-
Tempat.

Dengan hormat,


Menindaklanjuti surat IKMB Nomor: 585/14201/R/IKMB/VIII/2025, tanggal 09 Agustus 2025, Perihal izin penelitian mahasiswa program studi sarjana keperawatan dan pendidikan profesi ners tingkat akhir reguler dalam menyusun skripsi. Atas nama :

No	Nama	NIM	Data yang dibutuhkan
1	RISMA SESY MORINA HUTAPEA	616080721029	Hubungan komunikasi terapeutik perawat dg kepuasan keluarga pasien di IGD di rs. harapan bunda batam tahun 2025

Dalam hal ini kami menyetujui untuk melakukan penelitian dengan mengikuti prosedur dan ketentuan yang ada. Bisa berkoordinasi dengan pihak yang terkait.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Batam, 18 Agustus 2025
RS. Harapan Bunda.



dr. Ibnu Rushd, MKM
Direktur.

Lampiran 12

**YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM**
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

Nomor : 644/14201/R/IKMB/VIII/2025 Batam, 7 Agustus 2025
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komite Etik Penelitian
Institut Kesehatan Mitra Bunda

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Risma Sesy Morina Hutapea
Program Peneliti : Sarjana keperawatan dan pendidikan profesi ners
Judul : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025
Pembimbing I : Ns. Dedy Siska, M.Kep
Pembimbing II : Ns. Hidayat Hartanto, S.Kep

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.


Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi

(Ns. Savitri Gemini, M.Kep)

NUPTK: 3857757658230232

Lampiran 13



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
KOMITE ETIK PENELITIAN

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://ikmb.ac.id>
 SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

KOMITE ETIK PENELITIAN
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
 THE RESEARCH ETHICAL COMMITTEE INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

SURAT KETERANGAN
 ETHICAL APPROVAL
 No. 091/K/KEP/IKMB/VIII/2025

Komite Etik Penelitian Institut Kesehatan Mitra Bunda, menyatakan dengan ini bahwa penelitian dengan judul :

The Research Ethical Committee of Institut Kesehatan Mitra Bunda states hereby that the following proposal :

"Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di
 Instansi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025"
*"The Relationship Between Nurses' Therapeutic Communication and Patient Family Satisfaction in the
 Emergency Installation of Harapan Bunda Hospital in 2025"*


Peneliti Utama : Risma Sesy Morina Hutapea
Principal Investigator

Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam
Research Location

Waktu Penelitian : 11 - 23 Agustus 2025
Time Schedule

Responden/Subjek Penelitian : Keluarga Pasien IGD Rumah Sakit Harapan Bunda
Respondent/Research Subject (68 responden)

Telah melalui prosedur kaji etik dan dinyatakan layak untuk dilaksanakan
Has proceeded the ethical assessment procedure and been approved for implementation

Batam, 26 Agustus 2025
 Ketua / Chairman,

 dr. Ibnu Rushd, M.K.M



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

No. Responden :

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA KOTA BATAM TAHUN 2025


Petunjuk pengisian Kuesioner:

1. Mohon dengan hormat kesediaan dan bantuan anda untuk mengisi dan menjawab pertanyaan yang ada
2. Isilah data diri anda secara lengkap
3. Bacalah semua pertanyaan dengan cermat sebelum anda menjawab dan jawablah semua pertanyaan yang ada tanpa ada yang terlewatkan, isi pertanyaan dan berilah tanda centang (√) pada kotak
4. Dalam pengisian kuesioner mohon diisi secara jujur. Karena penulis menjamin bahwa jawaban yang diterima hanya digunakan untuk kepentingan penelitian

Data Umum Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
5. Pekerjaan :
6. Pendidikan terakhir :

Lampiran 15



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA
 Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://lmbp.ac.id>
 SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

KUESIONER KEPUASAN PASIEN/KELUARGA PASIEN

Diisi oleh pasien dan keluarga pasien.

Nama : _____

Umur : _____ Tahun

Jenis Kelamin : _____

Diagnosa Medis : _____

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang tersedia disebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan dengan pilihan sebagai berikut :

Keterangan :

1. Sangat Tidak Puas	3. Puas
2. Tidak Puas	4. Sangat Puas

No	Karakteristik	Jawaban			
		1	2	3	4
1	Tangibles (Kenyataan) a. Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien IGD di RS. b. Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ada tempati c. Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan d. Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet e. Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya				
2	Reliability (Keandalan) a. Perawat mampu menangani masalah perawatan Anda dengan tepat dan profesional b. Perawat memberikan Informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaanya dan tata tertib yang berlaku di RS c. Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku d. Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang di larang dalam perawatan Anda e. Ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika anda membutuhkan				



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>

SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

No	Karakteristik	Jawaban			
		1	2	3	4
3	<p>Responsiveness (Tanggung Jawab)</p> <p>a. Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa di minta</p> <p>b. Perawat segera menangani anda ketika sampai di ruangan IGD</p> <p>c. Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda dalam melakukan perawatan darurat</p> <p>d. Perawat membantu anda untuk memperoleh obat</p> <p>e. Perawat membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan perawatan</p>				
4.	<p>Assurance (Jaminan)</p> <p>a. Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan</p> <p>b. Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada anda</p> <p>c. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda</p> <p>d. Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda</p> <p>e. Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda</p>				
5.	<p>Empathy (Empati)</p> <p>a. Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan</p> <p>b. Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan</p> <p>c. Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan anda</p> <p>d. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat / status tapi berdasarkan kondisi anda</p> <p>e. Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda)</p>				

Sumber : Nursalam, (2012).

Lampiran 16



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
 SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

KUESIONER KOMUNIKASI TERAPEUTIK

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia disebelah kanan pada masing-masing butir pernyataan dengan pilihan sebagai berikut :

Keterangan :

1. Tidak Pernah
2. Kadang – kadang
3. Sering
4. Selalu

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
Tahap Perkenalan					
1	Apakah perawat memperkenalkan identitas dirinya kepada anda?				
2	Apakah komunikasi yang dilakukan perawat jelas menurut anda?				
3	Apakah anda tahu dari pesan yang disampaikan perawat tentang pelayanan kesehatan ?				
4	Apakah perawat menanggapi keluhan anda?				
5	Apakah perawat memandang anda ketika sedang berbicara?				
6	Apakah perawat mendengarkan anda ketika anda sedang berbicara?				
7	Apakah perawat mampu memahami perasaan anda selama berkomunikasi?				
8	Apakah perawat menanggapi anda setiap anda mengajukan pertanyaan?				
9	Apakah perawat menghargai setiap anda berbicara?				
Tahap Kerja					
10	Apakah perawat memperlakukan anda dengan hormat ketika berkomunikasi?				
11	Apakah perawat memperlakukan anda dengan sopan sewaktu berkomunikasi?				
12	Apakah perawat mendukung anda ketika anda mengeluarkan pendapat ?				
13	Apakah dengan komunikasi yang dilakukan perawat dapat menambah kepercayaan anda?				



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
14	Apakah dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat menimbulkan kepercayaan anda untuk melakukan tindakan keperawatan?				
15	Apakah anda percaya bahwa informasi yang disampaikan perawat adalah baik untuk anda?				
16	Apakah melalui sikap dan penampilan perawat dapat membantu anda?				
Tahap Terminasi					
17	Apakah pada saat berkomunikasi menyampaikan pesan perawat menunjukkan sikap bahwa dia tidak lebih pandai daripada anda?				
18	Apakah gaya bicara perawat saat menyampaikan pesan membuat anda merasa nyaman?				
19	Apakah kalimat yang dipakai perawat saat menyampaikan pesan bisa anda fahami?				
20	Apakah perawat membuat kontrak untuk pertemuan selanjutnya ?				

Sumber : Nursalam, (2012).

Lampiran 18

Hasil SPSS

Statistics

		Usia	Jenis_Kelamin	Diagnosa	Komunikasi	Kepuasan
N	Valid	68	68	68	68	68
	Missing	0	0	0	0	0

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35 tahun	15	22.1	22.1	22.1
	36-45 tahun	20	29.4	29.4	51.5
	46-55 tahun	18	26.5	26.5	78.0
	56-65 tahun	15	22.0	22.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	30	44.1	44.1	44.1
	Perempuan	38	55.9	55.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Diagnosa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Stroke	10	14.7	14.7	14.7
	Hipertensi	12	17.6	17.6	32.3
	Diabetes	8	11.8	11.8	44.1
	Asma	7	10.3	10.3	54.4
	Demam	9	13.2	13.2	67.6
	Kecelakaan	12	17.6	17.6	85.2
	Infeksi	5	7.4	7.4	92.6
	jantung	5	7.4	7.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	32	47.1	47.1	47.1
	Cukup	26	38.2	38.2	85.3

Kurang	10	14.7	14.7	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	37	54.4	54.4	54.4
	Cukup	21	30.9	30.9	85.3
	Tidak Puas	10	14.7	14.7	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	Komunikasi * Kepuasan	68	100.0%	0	0.0%	68

Komunikasi * Kepuasan Crosstabulation

Count

		Kepuasan			Total
		Puas	Cukup	Tidak Puas	
Komunikasi	Baik	25	5	2	32
	Cukup	10	12	4	26
	Kurang	2	4	4	10
Total		37	21	10	68

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.114 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	3.182	3	.000
Linear-by-Linear Association	.298	1	.000
N of Valid Cases	68		

Lampiran 19



Lampiran 20



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>
 SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI /
 LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama Mahasiswa : Risma Sesy Morina Hutapea
NIM : 616080721029
Semester : VIII
Prodi : Sarjana Keperawatan
Judul Riset : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan
 Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat
 Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025
Pembimbing I : Ns. Dedy Siska, M. Kep

NO	TANGGAL BIMBINGAN	TOPIK	SARAN	PARAF PEMBIMBING
1.	05 November 2024	Konsultasi Judul	Cari jurnal yang sesuai dan berkaitan dengan judul	
2.	11 Desember 2024	Konsultasi Judul	ACC judul ajukan ke LPPM	
3.	06 Januari 2025	Konsultasi BAB I	Perbaiki latar belakang dan lengkapi data	
4.	22 April 2025	Konsultasi BAB I	Perbaiki data	
5.	22 April 2025	Konsultasi BAB I	ACC BAB I	
6.	20 Mei 2025	Konsultasi BAB I-III	Tambahkan hasil studi pendahuluan, perbaiki urutan, dan penulisan	
7.	26 Mei 2025	Konsultasi BAB I-III	ACC BAB I, II, dan III Lanjut sidang proposal	
8.	12 Juni 2025	Konsultasi revisi dari pengujian setelah sidang proposal	ACC revisi sidang proposal dan Lanjut penelitian	

9.	7 Agustus 2025	Konsultasi kode etik	ACC kode etik	
10.	2 September 2025	Konsultasi BAB IV dan BAB V	Lengkapi Lampiran, Perbaiki penulisan	
11.	3 September 2025	Konsultasi BAB IV dan BAB V	ACC BAB IV dan BAB V	
12.	4 Agustus 2025	Konsultasi	ACC sidang hasil	

Lampiran 21



YAYASAN HARAPAN BUNDA BATAM
INSTITUT KESEHATAN MITRA BUNDA

Jl. Seraya No 1 KOTA BATAM Telp/Fax (0778) 429431, website : <http://mbp.ac.id>

SURAT KEPUTUSAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA No. 284/M/2020

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI /
 LAPORAN TUGAS AKHIR (LTA)**

Nama Mahasiswa : Risma Sesy Morina Hutapea
 NIM : 616080721029
 Semester : VIII
 Prodi : Sarjana Keperawatan
 Judul Riset : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan
 Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat
 Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025
 Pembimbing I : Ns. Hidayat Hartanto, S. Kep

NO	TANGGAL BIMBINGAN	TOPIK	SARAN	PARAF PEMBIMBING
1.	06 November 2024	Konsultasi Judul	Cari jurnal yang sesuai dan berkaitan dengan judul	H.
2.	11 Desember 2024	Konsultasi Judul	ACC judul ajukan ke LPPM	H.
3.	06 Januari 2025	Konsultasi BAB I	Perbaikan latar belakang dan melengkapi data	H.
4.	22 April 2025	Konsultasi BAB I	Perbaikan data	H.
5.	22 April 2025	Konsultasi BAB I	ACC BAB I	H.
6.	20 Mei 2025	Konsultasi BAB I-III	Tambahkan hasil studi pendahuluan, perbaikan urutan, dan penulisan	H.
7.	26 Mei 2025	Konsultasi BAB I-III	ACC BAB I, II, dan II Lanjut sidang proposal	H.
8.	17 Juni 2025	Konsultasi revisi dari pengujian setelah sidang proposal	ACC revisi sidang proposal dan Lanjut penelitian	H.

9.	7 Agustus 2025	Konsultasi kode etik	ACC kode etik	H.
10.	2 September 2025	Konsultasi BAB IV dan BAB V	Lengkapi Lampiran, Perbaiki penulisan	H.
11.	4 September 2025	Konsultasi BAB IV dan BAB V	ACC BAB IV dan BAB V	H.
12.	5 Agustus 2025	Konsultasi	ACC sidang hasil	H.

Jadwal Kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Bulan														
		Nov' 24	Des' 24	Jan' 25	Feb' 25	Mar' 25	Apr' 25	Mei' 25	Jun' 25	Jul' 25	Agst' 25	Sep' 25	Okf' 25	Nov' 25	Des' 25	
1.	Konsultasi Judul															
2.	Pengajuan Judul ke LPPM															
3.	ACC Judul															
4.	Konsultasi BAB I															
5.	ACC BAB I															
6.	Studi Pendahuluan															
7.	Wawancara															
8.	Konsultasi BAB II															
9.	ACC BAB II															
10.	Konsultasi BAB III															
11.	ACC BAB III															
12.	Lanjut Sidang Proposal															
13.	Konsultasi Revisi Sidang Proposal															
14.	Izin Penelitian															
15.	Kode Etik															
16.	Konsultasi BAB IV dan BAB V															
17.	ACC BAB IV dan BAB V															
18.	Sidang hasil															