

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



**SKRIPSI**

**RISMA SESY MORINA HUTAPEA**

**616080721029**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN PENDIDIKAN PROFESI NERS INSTITUT  
KESEHATAN MITRA BUNDA  
TAHUN 2025**

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



**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Keperawatan

**RISMA SESY MORINA HUTAPEA**

**616080721029**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN PENDIDIKAN PROFESI NERS INSTITUT  
KESEHATAN MITRA BUNDA  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SKEMA .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Umum .....	9
1.3.2 Tujuan Khusus .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.1 Manfaat Praktis .....	10
1.5. Keaslian Penelitian .....	12
1.6. Sistematika Penulisan.....	14
1.6.1 BAB I Pendahuluan .....	14
1.6.2 BAB II Tinjauan Pustaka.....	14
1.6.3 BAB III Metodologi Penelitian.....	14
1.6.4 BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	14

1.6.5	BAB V Kesimpulan dan Saran.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>		<b>15</b>
2.1.	Konsep Dasar IGD .....	15
2.1.1	Definisi IGD .....	15
2.1.2	Fungsi IGD .....	16
2.1.3	Tujuan IGD .....	16
2.1.4	Kriteria IGD .....	17
2.1.5	Kategori Triase IGD .....	18
2.2.	Konsep Dasar Komunikasi Terapeutik Keperawatan .....	18
2.2.1	Pengertian .....	18
2.2.2	Tujuan Komunikasi Terapeutik .....	19
2.2.3	Prinsip Dasar Komunikasi Terapeutik.....	20
2.2.4	Tahap – Tahap Komunikasi Terapeutik.....	22
2.2.5	Kegunaan Komunikasi Terapeutik .....	24
2.2.6	Teknik Komunikasi Terapeutik .....	24
2.2.7	Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik	27
2.2.8	Faktor Penghambat Komunikasi Terapeutik .....	29
2.2.9	Pengukuran Komunikasi Terapeutik .....	32
2.3.	Konsep Dasar Kepuasan Keluarga Pasien.....	32
2.3.1	Pengertian .....	32
2.3.2	Dimensi Atau Unsur Kepuasan Keluarga Pasien .....	33
2.3.3	Faktor – Faktor Kepuasan Keluarga Pasien.....	39
2.3.4	Pengukuran Kepuasan.....	43
2.3.5	Teori Kepuasan menurut Woodruff dan Gardial .....	44
2.3.6	Karakteristik Kepuasan Pasien .....	45
2.4.	Kerangka Konsep .....	46
2.5.	Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>48</b>
3.1.	Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	48
3.2.	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	48
3.2.1	Populasi.....	48

3.2.2	Sampel .....	49
3.2.3	Besaran Sampel.....	51
3.2.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.3.	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	52
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	52
3.3.1	Waktu Penelitian.....	52
3.4.	Variabel Penelitian .....	52
3.4.1	Variabel Bebas (Independent Variabele).....	53
3.4.2	Variabel Terikat (Dependent Variabele).....	53
3.5.	Kerangka Kerja Penelitian.....	53
3.6.	Prodsedur Penelitian .....	54
3.6.1	Tahap Persiapan .....	54
3.6.2	Tahap Pelaksanaan.....	54
3.6.3	Tahap Akhir .....	54
3.7.	Pengumpulan Data .....	55
3.7.1	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7.2	Instrumen Penelitian .....	55
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
3.8.	Pengolahan Data Dan Analisa Data .....	56
3.8.1	Pengolahan Data .....	56
3.8.2	Analisa Data.....	57
3.9.	Definisi Operasional.....	60
3.10.	Etika Penelitian.....	63
3.10.1	<i>Informed consent</i> (lembar persetujuan) .....	63
3.10.2	<i>Anonimity</i> (kerahasiaan identitas).....	63
3.10.3	<i>Confidentiality</i> (kerahasiaan informasi).....	63
3.11.	Keterbatasan Penelitian .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	65
4.1.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	67

4.1.3.	Analisa Univariat .....	69
4.1.4.	Analisa Bivariat .....	70
4.2.	Pembahasan.....	71
4.2.2.	Analisa Univariat .....	71
4.2.3.	Analisa Bivariat .....	75
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1.	Kesimpulan .....	78
5.2.	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian .....	13
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	63
Tabel 4.1	Distribusi Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.2	Distribusi Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.3	Distribusi Karakteristik Frekuensi Responden Berdasarkan Diagnosa Pasien.....	68
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik Perawat .....	69
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien.....	69
Tabel 4.6	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025 .....	70

## **DAFTAR SKEMA**

Skema 2.1	Kerangka Konseptual .....	48
Skema 3.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data Dinas Kesehatan Kota Batam
- Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data Dinas Kesehatan Kota Batam
- Lampiran 3 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data RSUD Embung Fatimah
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data RSUD Embung Fatimah
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data RS Harapan Bunda
- Lampiran 6 Surat Balasan Pengambilan Data RS Harapan Bunda
- Lampiran 7 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data RS Graha Hermine Batam
- Lampiran 8 Surat Studi Pendahuluan RSUD Embung Fatimah
- Lampiran 9 Surat Balasan Studi Pendahuluan RSUD Embung Fatimah
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian RS Harapan Bunda
- Lampiran 11 Surat Balasan Izin Penelitian RS Harapan Bunda
- Lampiran 12 Surat Permohonan Kode Etik
- Lampiran 13 Surat Balasan Permohonan Kode Etik
- Lampiran 14 *Informend Consent*
- Lampiran 15 Kuesioner Penelitian Kepuasan Keluarga Pasien
- Lampiran 16 Kuesioner Penelitian Komunikasi Terapeutik Perawat
- Lampiran 17 Master Tabel
- Lampiran 18 Hasil Uji Statistik (SPSS)
- Lampiran 19 Dokumentasi
- Lampiran 20 Lembar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 21 Lembar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 22 Jadwal Kegiatan