

RISMA HASIL TURNITIN

ORIGINALITY REPORT

19%	19%	%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idoc.pub Internet Source	3%
2	www.scribd.com Internet Source	2%
3	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	2%
4	pdfcoffee.com Internet Source	1%
5	repository.uki.ac.id Internet Source	1%
6	pt.scribd.com Internet Source	1%
7	www.jurnal.usahidsolo.ac.id Internet Source	1%
8	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
9	es.scribd.com Internet Source	<1%
10	id.scribd.com Internet Source	<1%
11	qdoc.tips Internet Source	<1%
12	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	<1%
13	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1%

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

Risma Sesy Morina Hutapea
Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners
Institut Kesehatan Mitra Bunda

Dosen Pembimbing :
Ns. Dedy Siska, M.Kep
Ns. Hidayat Hartanto, S.Kep

INTISARI

Komunikasi terapeutik merupakan bagian penting dalam pelayanan keperawatan yang bertujuan untuk membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien maupun keluarga pasien. Di Instalasi Gawat Darurat (IGD), kemampuan komunikasi perawat menjadi tantangan tersendiri karena situasi kerja yang cepat, dinamis, dan penuh tekanan. Kualitas komunikasi yang kurang baik dapat memengaruhi kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh keluarga pasien yang mendampingi pasien di IGD Rumah Sakit Harapan Bunda tahun 2024 dengan jumlah 22.841 orang. Sampel sebanyak 68 responden diambil menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan kriteria inklusi keluarga pasien yang menemani dari awal hingga akhir tindakan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan keluarga pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki komunikasi terapeutik kategori baik (47,1%), dan mayoritas keluarga pasien menyatakan puas (54,4%) terhadap pelayanan yang diterima. Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Harapan Bunda dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD. Semakin baik komunikasi terapeutik yang diterapkan, semakin tinggi kepuasan keluarga pasien. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelatihan komunikasi terapeutik dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung agar perawat dapat berinteraksi secara empatik dan efektif, terutama dalam kondisi gawat darurat.

Kata Kunci : *Komunikasi Terapeutik, Kepuasan, Instalasi Gawat Darurat*

***THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' THERAPEUTIC COMMUNICATION AND
FAMILY SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF HARAPAN
BUNDA HOSPITAL IN 2025***

Risma Sesy Morina Hutapea
*Undergraduated of Nursing Study Program
and Professional Education for Ners*
Institut Kesehatan Mitra Bunda

Supervisor :

Ns. Dedy Siska, M.Kep
Ns. Hidayat Hartanto, S.Kep

ABSTRACT

Therapeutic communication is an essential component of nursing care that aims to build a trusting relationship between nurses and patients as well as their families. In the Emergency Department (ED), nurses' communication skills face unique challenges due to the fast-paced, dynamic, and high-pressure environment. Poor communication quality can negatively affect family satisfaction with the care provided. This study aims to determine the relationship between nurses' therapeutic communication and family satisfaction in the Emergency Department of Harapan Bunda Hospital in 2025. This research used a descriptive correlational design with a cross-sectional approach. The study population consisted of all family members accompanying patients in the ED of Harapan Bunda Hospital in 2024, totaling 22,841 individuals. A sample of 68 respondents was selected using a non-probability sampling technique with inclusion criteria for families who accompanied patients from admission to discharge. Data were collected using validated and reliable questionnaires on therapeutic communication and family satisfaction. Data were analyzed using the Chi-Square test with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed that most nurses demonstrated good therapeutic communication skills (47.1%), and the majority of family members reported being satisfied (54.4%) with the services received. Statistical analysis revealed a significant relationship between nurses' therapeutic communication and family satisfaction in the ED ($p = 0.000$; $p < 0.05$). In conclusion, there is a significant correlation between nurses' therapeutic communication and family satisfaction in the Emergency Department. The better the therapeutic communication applied by nurses, the higher the level of family satisfaction. It is recommended that hospitals enhance therapeutic communication training and create a supportive work environment to enable nurses to interact empathetically and effectively, especially in emergency situations.

Keywords: *Therapeutic Communication, Satisfaction, Emergency Department*