

tiba saat kita memerlukannya. Keterampilan tersebut harus dipelajari dan dilatih secara terus menerus melalui kemampuan belajar mandiri, penyegaran, dan pelatihan (Lilis, 2011). Suatu komunikasi yang terjalin antara perawat dan pasien disebut dengan komunikasi terapeutik.

Keperawatan merupakan suatu interaksi antara perawat dan pasien, perawat dan profesional kesehatan lain, serta perawat dan komunitas. Proses interaksi manusia terjadi melalui komunikasi: verbal dan nonverbal, tertulis dan tidak tertulis, terencana dan tidak terencana. Mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar efektif dalam berinteraksi. Mereka harus menyadari kata-kata dan bahasa tubuh yang mereka sampaikan pada orang lain. Ketika perawat mengemban peran kepemimpinan, mereka harus menjadi efektif, baik dalam ketrampilan komunikasi verbal maupun komunikasi tertulis (Kathleen, 2007).

Kepuasan pasien Di Rumah Sakit biasa dipengaruhi oleh berbagai factor misalnya keberadaan berbagai jenis petugas kesehatan, alat-alat diagnostik, terapi dan obat-obatan. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh komponen proses, yakni bagaimana layanan kesehatan diberikan. Contohnya antara lain apakah diagnosis ditegakkan dalam waktu yang relatif singkat dan tepat, pemberian terapi sesuai dengan prosedur standar, atau pemberian informasi yang sesuai dengan harapan pasien (Basuki,2008).

Isntalasi Gawat Darurat tiap saat pada kasus kegawatan harus segera mendapat pelayanan dan perawatlah yang selalu kontak pertama dengan pasien

gawat darurat membutuhkan pelayanan yang cepat , tepat, dan cermat dengan tujuan mendapatkan kesembuhan tanpa cacat. Oleh karenanya perawat instalasi dawat darurat disamping mendapat bekal ilmu pengetahuan keperawatan juga perlu untuk lebih meningkatkan keterampilan yang spesifik seperti tambahan pengetahuan penanggulangan penderita gawat darurat (PPGD), (Mabruri,2008).

Komunikasi pada ruang Instalasi Gawat Darurat berbeda dengan komunikasi yang terjadi dibangsal karena di Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan sehingga dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik sangat kurang. Kegiatan kasus gawat darurat memerlukan sebuah sub sistem yang terdiri dari informasi, jaring koordinasi dan jaring pelayanan gawat darurat sehingga seluruh kegiatan dapat berlangsung dalam satu sistem terpadu (PUSBANKES 118, 2012).

Hasil survei pendahuluan peneliti di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan 19 pasien beserta keluarga pasien IGD ketika ditemui mengatakan masih ada pasien yang merasa kurang puas dari komunikasi perawat terhadap pasien, raut wajah perawat yang terlihat kurang senyum serta kejelasan informasi yang kurang.

Hal ini di dukung dengan observasi yang dilakukan peneliti saat melihat kegiatan pelaksanaan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat. Salah satu pasien mengatakan bingung dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat sehingga pasien tersebut merasa kurang puas atas informasi yang

1. 在 $z = 0$ 处, $f(z)$ 有 n 阶极点, 故 $f(z)$ 在 $z = 0$ 处的洛朗级数展开式可写为

$$f(z) = \frac{a_{-n}}{z^n} + \frac{a_{-n+1}}{z^{n-1}} + \cdots + \frac{a_{-1}}{z} + a_0 + a_1 z + a_2 z^2 + \cdots$$
 其中 $a_{-n} \neq 0$. 于是 $f(z)$ 在 $z = 0$ 处的留数为 a_{-1} .

2. 在 $z = \infty$ 处, $f(z)$ 有 n 阶极点, 故 $f(z)$ 在 $z = \infty$ 处的洛朗级数展开式可写为

$$f(z) = \frac{b_{-n}}{z^n} + \frac{b_{-n+1}}{z^{n-1}} + \cdots + \frac{b_{-1}}{z} + b_0 + b_1 z + b_2 z^2 + \cdots$$
 其中 $b_{-n} \neq 0$. 于是 $f(z)$ 在 $z = \infty$ 处的留数为 $-b_{-1}$.

3. 在 $z = 0$ 处, $f(z)$ 有 n 阶极点, 故 $f(z)$ 在 $z = 0$ 处的洛朗级数展开式可写为

$$f(z) = \frac{c_{-n}}{z^n} + \frac{c_{-n+1}}{z^{n-1}} + \cdots + \frac{c_{-1}}{z} + c_0 + c_1 z + c_2 z^2 + \cdots$$
 其中 $c_{-n} \neq 0$. 于是 $f(z)$ 在 $z = 0$ 处的留数为 c_{-1} .

4. 在 $z = \infty$ 处, $f(z)$ 有 n 阶极点, 故 $f(z)$ 在 $z = \infty$ 处的洛朗级数展开式可写为

$$f(z) = \frac{d_{-n}}{z^n} + \frac{d_{-n+1}}{z^{n-1}} + \cdots + \frac{d_{-1}}{z} + d_0 + d_1 z + d_2 z^2 + \cdots$$
 其中 $d_{-n} \neq 0$. 于是 $f(z)$ 在 $z = \infty$ 处的留数为 $-d_{-1}$.

Darurat, perawat kurang terlihat terapeutik kepada pasien. Hal ini digambarkan dari tindakan perawat yang melakukan asuhan keperawatan tanpa menjelaskan terlebih dahulu yang akan dilakukan sesuai dengan standar praktik keperawatan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan keluarga Instalasi Gawat Darurat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini “ Apakah ada hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga di ruang Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga Instalasi Gawat Darurat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap

- b. Diketuainya tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap komunikasi terapeutik perawat di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi ilmu pengetahuan

Menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen keperawatan mengenai hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Rumah sakit

Memberi masukan kepada Rumah Sakit terutama bagi perawat dalam kemampuan berkomunikasi terapeutik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan.

3. Bagi perawat

Perawat lebih memahami tentang pentingnya melakukan komunikasi terapeutik yang baik terhadap pasien guna

2. Penelitian Terkait

Penelitian tentang hubungan komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien dan keluarga di Instalasi Gawat Darurat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan, adapun penelitian tentang komunikasi perawat dan kepuasan pasien yang sudah dilakukan antara lain :

1. Awaliyah. 2007 “ Hubungan komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta” penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional* dengan analisis data menggunakan uji statistik korelasi *Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai $p = 0,007$. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah, penelitian fokus penelitian pada ruang IGD, pengambilan sampel, pada penelitian ini fokus pada tenaga keperawatan gawat darurat, fokus penelitian pada komunikasi terapeutik terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat.
2. Istiqamah. 2003. “ Persepsi pasien tentang keterampilan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Aisyah Malang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*. Dengan hasil : persepsi pasien tentang keterampilan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Aisyah Malang secara umum memiliki kecenderungan