

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KECEMASAN DAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT GATOEL**



REVANDHA HASAN SETIYAWAN

NIM 2434201058

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
KECEMASAN DAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT GATOEL**



REVANDHA HASAN SETIYAWAN

NIM 2434201058

Pembimbing 1

Dwi Harini Puspitaningsih, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK.220250092

Pembimbing 2

Anndy Prastya, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK.220250156

PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto :

Nama : Revandha Hasan Setiyawan

Nim : 2434201058

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari pembimbing, dipublikasikan dengan mencantumkan nama pembimbing sebagai co-author.

Mojokerto, 24 Februari 2026

Revandha Hasan S
Nim. 2434201058

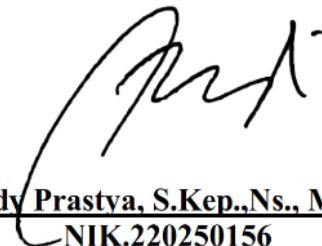
Mengetahui

Pembimbing 1



Dwiharini Puspitaningsih, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK.220250092

Pembimbing 2



Anndy Prastya, S.Kep.,Ns., M.Kep
NIK.220250156

**PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN TERHADAP PENGETAHUAN
DAN SIKAP ORANG TUA DALAM MEMBERIKAN PERTOLONGAN
PERTAMA KEJANG DEMAM PADA ANAK DI KLINIK PRATAMA
NUSA MEDIKA GEMPOLKREP MOJOKERTO**

Revandha Hasan Setiyawan

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto

email: hasansetiyawan10@gmail.com

Dwiharini Puspitaningsih, S.Kep., Ns., M.Kep

Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto

email: dwiharini.pus@gmail.com

Anndy Prastya, S.Kep.,Ns., M.Kep

Dosen Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto

email: anndyprastya@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pengalaman pasien, khususnya melalui komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 90 responden yang dipilih dengan metode konsekutif sampling. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner komunikasi terapeutik perawat, Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS-A) untuk mengukur kecemasan, serta kuesioner kepuasan pasien yang diadaptasi dari dimensi kualitas pelayanan Nursalam. Analisis data menggunakan uji korelasi non-parametrik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada pada kategori cukup (70%), tingkat kecemasan responden sebagian besar normal (51,1%), dan tingkat kepuasan pasien sebagian besar cukup (58,9%).

Uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan ($p\text{-value } 0,001 < 0,05$) serta antara komunikasi perawat dengan kepuasan pasien ($p\text{-value } 0,001 < 0,05$).

Kesimpulan penelitian ini adalah komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel. Hasil ini mengindikasikan bahwa keterampilan komunikasi efektif perlu terus dikembangkan sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan keperawatan di IGD.

Kata kunci: komunikasi terapeutik, kecemasan pasien, kepuasan pasien, IGD, perawat

ABSTRACT

Nursing services in the Emergency Department (ED) play an essential role in shaping patients' experiences, particularly through therapeutic communication performed by nurses. This study aimed to analyze the relationship between nurse communication, patient anxiety levels, and patient satisfaction in the ED of Gatoel Hospital, Mojokerto.

A quantitative correlational design with a cross-sectional approach was applied. The sample consisted of 90 respondents selected using consecutive sampling. Research instruments included a therapeutic nurse communication questionnaire, the Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS-A) to measure anxiety, and a patient satisfaction questionnaire adapted from Nursalam's service quality dimensions. Data were analyzed using non-parametric correlation tests.

The results showed that most nurse therapeutic communication was in the moderate category (70%), most respondents' anxiety levels were normal (51.1%), and patient satisfaction was generally moderate (58.9%).

Correlation analysis indicated a significant relationship between nurse communication and patient anxiety levels (p -value $0.001 < 0.05$) as well as between nurse communication and patient satisfaction (p -value $0.001 < 0.05$).

In conclusion, nurse therapeutic communication is significantly related to both anxiety and satisfaction among patients in the ED of Gatoel Hospital. These findings highlight the importance of enhancing communication skills as part of continuous improvement in the quality of nursing services in emergency care.

Keywords: *therapeutic communication, patient anxiety, patient satisfaction, emergency department, nurse*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan langsung dalam menentukan kualitas pengalaman pasien, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Di ruang IGD, pasien berada dalam situasi darurat yang ditandai dengan ketakutan, rasa sakit, dan kecemasan. Dalam situasi seperti ini, komunikasi perawat menjadi hal yang penting, tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya terapeutik untuk menenangkan dan membangun kepercayaan pasien Elzawati, N. (2023).

Komunikasi perawat yang efektif mencakup kemampuan untuk mendengarkan, memberikan informasi yang jelas, empati, serta menjalin hubungan yang manusiawi. Ketika perawat mampu melakukan komunikasi yang baik, pasien akan merasa dihargai dan dipahami kondisinya. Hal ini berkontribusi dalam mengurangi kecemasan serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Afandi et al. (2023), komunikasi terapeutik memiliki dampak signifikan terhadap penurunan kecemasan dan peningkatan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan dengan intensitas tinggi seperti di IGD.

Kecemasan pasien di IGD merupakan masalah psikologis yang sering diabaikan. Padahal, kondisi emosional ini dapat mempengaruhi respons fisiologis, kestabilan tanda vital, hingga efektivitas intervensi medis. Winarni et al. (2025) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk dari tenaga kesehatan, termasuk perawat, berkontribusi terhadap meningkatnya kecemasan pasien, khususnya pada tahap awal penerimaan di IGD.

Sebaliknya, komunikasi yang empatik dan jelas dari perawat terbukti menurunkan tingkat kecemasan pasien.

Tidak hanya berdampak pada psikologi pasien, kualitas komunikasi juga berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi pelayanan rumah sakit. Pasien yang merasa diperhatikan, dijelaskan dengan baik, dan dihargai akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan, meskipun hasil medis belum tentu sempurna (Akhmad et al., 2024). Komunikasi yang baik menciptakan suasana saling percaya, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan keperawatan.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan keperawatan di IGD. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan perawat cenderung memiliki kepercayaan dan loyalitas yang tinggi terhadap institusi layanan kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan menilai pengalaman dan kepuasan pasien secara berkala.

Secara global, prevalensi kecemasan pada pasien IGD menunjukkan angka yang signifikan, meskipun bervariasi antar negara dan populasi pasien. Sebuah tinjauan sistematis dan meta-analisis yang meneliti prevalensi global gejala kecemasan pada orang dewasa yang lebih tua menemukan bahwa sekitar 28% dari populasi ini mengalami gejala kecemasan. Mengingat orang dewasa yang lebih tua merupakan kelompok

pasien yang sering mengunjungi IGD, angka ini memberikan gambaran tentang tingginya prevalensi kecemasan di lingkungan gawat darurat (Vu, dkk., 2023). Studi lain di Tiongkok melaporkan bahwa 32,7% pasien di IGD menunjukkan gejala kecemasan, dengan 18,4% mengalami kecemasan ringan, 10,2% sedang, dan 4,1% berat (Li, dkk., 2025).

Di Indonesia, beberapa penelitian lokal juga menunjukkan prevalensi yang tidak kalah mengkhawatirkan. Sebuah studi di sebuah rumah sakit di Bekasi menemukan bahwa 54,8% pasien IGD mengalami kecemasan tingkat sedang (Muldiansyah & Sahrudi, 2025). Angka ini menggarisbawahi bahwa kecemasan adalah masalah psikologis yang perlu mendapat perhatian serius di IGD di Indonesia.

Rumah Sakit Gatoel Mojokerto memperoleh rating Google sebesar 4,4 dari 5 berdasarkan lebih dari 1.200 ulasan, yang mencerminkan penilaian positif terhadap keramahan staf, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas (Top Rated Online, 2025). Namun, pada layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) masih ditemukan keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan kurangnya penjelasan dari tenaga kesehatan. Dalam situasi gawat darurat, kualitas komunikasi yang jelas, empatik, dan informatif dari perawat memiliki peran ganda: pertama, membantu pasien dan keluarga memahami kondisi medis serta prosedur yang akan dilakukan sehingga dapat menurunkan tingkat kecemasan; kedua, membentuk persepsi positif terhadap pelayanan yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat memperburuk

kecemasan, menurunkan rasa percaya, dan mengurangi kepuasan terhadap layanan.

Sayangnya, hingga saat ini belum tersedia data empiris yang secara khusus menggambarkan hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel. Padahal, informasi semacam ini sangat penting sebagai dasar pengembangan pelatihan komunikasi bagi perawat, perbaikan sistem pelayanan, serta peningkatan mutu keperawatan secara menyeluruh.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD Rumah Sakit Gatoel, guna memberikan gambaran mutu pelayanan keperawatan sekaligus menjadi dasar perbaikan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu mengumpulkan data pada satu waktu untuk mengetahui hubungan antara variabel komunikasi terapeutik perawat dengan kecemasan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Gatoel..

HASIL PENELITIAN

Tabel 4.1. Distribusi frekuensi usia responden di IGD Rumah Sakit Gatoel

No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	20-30 tahun	48	53.3
2	31-45 tahun	24	26.7
3	> 45 tahun	18	20.0

Total	90	100
-------	----	-----

Berdasarkan tabel 4.1 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar responden berusia 20-30 tahun sebanyak 48 orang (53,3%).

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi jenis kelamin responden di IGD Rumah Sakit Gatoel

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	43.3
2	Perempuan	51	56.7
Total		90	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 51 orang (56,7%)

Tabel 4.3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan komunikasi terapeutik perawat di IGD Rumah Sakit Gatoel

No	Komunikasi Terapeutik Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	2	2.2
2	Cukup	63	70.0
3	Rendah	25	27.8
Total		90	100

Berdasarkan tabel 4.3 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat adalah cukup sebanyak 63 orang (70%)

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kecemasan responden di IGD Rumah Sakit Gatoel

No	Tingkat Kecemasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Normal (tidak cemas)	46	51.1
2	Ringan	7	7.8
3	Sedang	37	41.1
Total		90	100

Berdasarkan tabel 4.4 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar tingkat kecemasan responden adalah normal sebanyak 46 orang (51,1%)

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan responden di IGD Rumah Sakit Gatoel

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tinggi	2	2.2
2	Cukup	53	58.9
3	rendah	35	38.9
Total		90	100

Berdasarkan tabel 4.5 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden adalah cukup sebanyak 53 orang (58,9%)

- a. Hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Tabel 4.6 tabulasi silang hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di IGD RS Gatoel.

Komunikasi terapeutik	Tingkat kecemasan						Total	
	Normal (tidak cemas)		Ringan		Sedang			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baik	1	1.1	0	0.0	1	1.1	2	2.2
Cukup	33	36.7	5	5.6	25	27.8	63	70.0
Rendah	12	13.3	2	2.2	11	12.2	25	27.8
Total	46	51.1	7	7.8	37	41.1	90	100
Uji Corelasi P-Value 0,001 < α 0,05								

Berdasarkan tabel 4.6 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar responden dengan komunikasi terapeutik cukup tidak mengalami kecemasan sebanyak 33 responden (36,7%). Berdasarkan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan P-value 0,001 < 0,05 artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

- b. Hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Tabel 4.7 tabulasi silang hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Komunikasi terapeutik	Tingkat kepuasan						Total	
	Tinggi		Cukup		rendah			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baik	2	2.2	0	0.0	0	0.0	2	2.2%
Cukup	0	0.0	37	41.1	26	28.9	63	70.0%
Rendah	0	0.0	16	17.8	9	10.0	25	27.8%
Total	2	2.2	53	58.9	35	38.9	90	100.0%

Uji Corelasi P-Value $0,001 < \alpha 0,05$

Berdasarkan tabel 4.6 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar responden dengan komunikasi terapeutik cukup kepuasan pasien cukup sebanyak 37 orang (41.1%) Berdasarkan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan P-value $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Gatoel.

A. Pembahasan

1. Komunikasi Terapeutik Perawat

Berdasarkan tabel 4.3 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat adalah cukup sebanyak 63 orang (70%)

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mempengaruhi, memberi informasi, atau

menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara langsung maupun tidak langsung (Effendy, 2019). Komunikasi adalah proses penyampaian pesan melalui saluran tertentu dari komunikator kepada komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. (Cangara, H. 2020). Terapeutik berasal dari kata “therapy” (Yunani: *therapeuein*), yang berarti menyembuhkan, merawat, atau memelihara kesehatan. Jadi, sesuatu yang bersifat terapeutik adalah segala bentuk intervensi atau tindakan yang bertujuan untuk menyembuhkan atau memperbaiki kondisi fisik, mental, maupun emosional seseorang. Terapeutik adalah segala aktivitas atau pendekatan yang dilakukan tenaga kesehatan untuk membantu proses penyembuhan pasien baik secara fisik, psikologis, maupun sosial. Potter, P. A., & Perry, A. G. (2020).

Berdasarkan fakta diatas ditemukan bahwa komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Gatoel berjalan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner bahwa sebagian responden komunikasinya terapeutiknya adalah cukup.

2. Tingkat Kecemasan

Berdasarkan tabel 4.4 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar tingkat kecemasan responden adalah normal sebanyak 46 orang (51,1%)

Berdasarkan fakta diatas bahwa sebagian besar pasien tidak mengalami kecemasan, karena responden merupakan orang-orang dewasa dan sudah mempersiapkan untuk melakukan pemeriksaan. Dari hasil kuesioner didapatkan bahwa sebagian besar responden tidak mengalami kecemasan dan hanya sebagian kecil mengalami kecemasan ringan.

3. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.5 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar tingkat kepuasan responden adalah cukup sebanyak 53 orang (58,9%)

Dikutip dari jurnal Aprilia Yudistira, R. (2022), Kecemasan atau *anxiety* adalah rasa khawatir, takut yang tidak jelas sebabnya. Kecemasan disebut juga dengan ketakutan atau perasaan gugup. Kata “kecemasan” menggambarkan sejumlah masalah termasuk fobia (takut akan suatu hal, situasi tertentu), perasaan panik (perasaan cemas yang sangat intens), gangguan pasca trauma (ingatan akan trauma yang parah dengan tingkat stress yang tinggi dan terjadi berulang-ulang), gangguan obsesif kompulsif (berfikir sesuatu hal secara terus menerus). Kecemasan adalah suatu keadaan kejiwaan seseorang merasa takut akan adanya hal yang terjadi dalam dirinya karena tidak siap menerimanya. Seorang yang cemas akan berangsur-angsur melemah aktivitasnya karena rasa takut atas apa yang akan terjadi pada dirinya yang tidak wajar. Ketakutan tersebut jika tidak segera disembuhkan maka seseorang akan bertambah.

Berdasarkan fakta diatas didapatkan bahwa sebagian besar responden tingkat kepuasannya adalah cukup. Yaitu responden puas atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

4. Komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar responden dengan komunikasi terapeutik cukup tidak mengalami kecemasan sebanyak 33 responden (36,7%). Berdasarkan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan P-value $0,001 < 0,05$ artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Komunikasi perawat yang efektif mencakup kemampuan untuk mendengarkan, memberikan informasi yang jelas, empati, serta menjalin hubungan yang manusiawi. Ketika perawat mampu melakukan komunikasi yang baik, pasien akan merasa dihargai dan dipahami kondisinya. Hal ini berkontribusi dalam mengurangi kecemasan serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Afandi et al. (2023), Kecemasan pasien di IGD merupakan masalah psikologis yang sering diabaikan. Padahal, kondisi emosional ini dapat mempengaruhi respons fisiologis, kestabilan tanda vital, hingga efektivitas intervensi medis. Winarni et al. (2025)

Keterkaitan komunikasi terapeutik dengan kecemasan pasien dalam penelitian ini ditemukan sebagian besar komunikasi terapeutiknya adalah cukup dan tingkat kepuasannya adalah cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya kesesuaian antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kecemasan responden

5. Komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas didapatkan data bahwa sebagian besar responden dengan komunikasi terapeutik cukup kepuasan pasien cukup sebanyak 37 orang (41.1%) Berdasarkan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan P-value $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan keperawatan di IGD. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan perawat cenderung memiliki kepercayaan dan loyalitas yang tinggi terhadap institusi layanan kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan menilai pengalaman dan kepuasan pasien secara berkala. Kemampuan dan pengetahuan tenaga medis dalam melakukan diagnosis dan tindakan medis secara akurat akan berdampak besar pada kepuasan, serta Sifat profesional seperti menjaga privasi, bersikap adil terhadap semua pasien, dan memegang etika profesi. Kepuasan pasien meningkat ketika mereka

dilibatkan dalam pengambilan keputusan mengenai pengobatan atau tindakan medis, serta pemberian informasi yang transparan dan adanya komunikasi dua arah memberi rasa dihargai pada pasien.

Berdasarkan fakta diatas yang dibuktikan dengan teori didapatkan data bahwa sebagian besar responden cukup puas dalam menerima pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Terutama dalam melakukan komunikasi dengan pasien bisa memberikan motivasi pada pasien.

PENUTUP

A. Simpulan

1. Komunikasi Terapeutik Perawat sebagian besar cukup sebanyak 63 orang (70%)
2. Tingkat Kecemasan sebagian besar adalah normal sebanyak 46 orang (51,1%)
3. Tingkat Kepuasan sebagian besar responden adalah cukup sebanyak 53 orang (58,9%)
4. Berdasarkan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan P-value $0,001 < 0,05$ artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kecemasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.
5. Berdasarkan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan P-value $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Gatoel.

B. Saran

1. Bagi responden

Diharapkan responden dapat lebih untuk mempersiapkan diri saat dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Agar dalam menjalani perawatan di IGD lebih tenang dan nyaman supaya tidak terjadi kecemasan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat membahas lebih luas lagi dengan menambahkan beberapa variable yang tidak dibahas dalam penelitian ini agar hasil penelitian lebih luas dan lebih berdampak pada pelayanan kesehatan.

3. Bagi perawat

Diharapkan para perawat untuk mengembangkan kemampuannya baik melalui seminar maupun melalui informasi-informasi kesehatan. Agar dalam memberikan pelayanan pada pasien lebih baik lagi terutama dalam memberikan komunikasi terapeutik pada pasien yang dirawat di IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Elzawati, N. (2023). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Permata Medika Semarang* [Skripsi, Universitas Widya Husada Semarang].
- Afandi, A.T., et al. (2023) 'Komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan pasien', *Jurnal Keperawatan*, 12(1), pp. 56–63.
- Winarni, L., et al. (2025) 'Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kecemasan pasien pre operasi', *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 18(2).
- Akhmad, A.N., et al. (2024) 'Komunikasi terapeutik dalam mengurangi kecemasan', *Innovative Journal of Social Science Research*, 4(5), pp. 6194–6205.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021) *Petunjuk Teknis Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Unit Pelayanan Publik Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Vu, V., Le, A., Le, T., Nguyen, T. , Nguyen, A. P., & Le, H. (2023). Global prevalence of anxiety symptoms and its associated factors in older adults: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 340, 540-549.
- Li, H., Wang, C., Li, G., & Liu, J. (2025). A survey of anxiety and analysis of the factors influencing it in patients staying at the emergency department of a large comprehensive tertiary care center. *Medicine*, 104(31), e39368
- Muldiansyah, F., & Sahrudi, S. (2025). Gambaran Tingkat Kecemasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 5(2), 726-743.
- Top Rated Online. (2025). *IHC Rumah Sakit Gatoel*. Diakses 14 Agustus 2025 dari <https://www.top-rated.online/cities/Mojokerto/place/p/8782007/IHC%2BRumah%2BSakit%2BGatoel>
- Effendy, O.U. (2019) *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cangara, H. (2020) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Potter, P.A. and Perry, A.G. (2020) *Fundamentals of Nursing*. 10th edn. Elsevier.
- Ibnu Al Ghozali, I.A., Kurniasih, Y. and Rokhmah, N.A. (2022) ‘Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien’. Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta. Available at: <https://digilib.unisayogya.ac.id/6380/>
- Dewi, C.P., et al. (2024) ‘Komunikasi terapeutik perawat dan hubungannya dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap’, *Jurnal Coping*, Universitas Udayana.
- Novitarum, L., Siallagan, A.M. and Destrianingsih, V. (2023) ‘Gambaran penerapan komunikasi terapeutik perawat pada pasien rawat inap di ruang internis RS Santa Elisabeth Medan tahun 2023’, *Jurnal Sahabat Keperawatan*. Available at: <https://jurnal.unimor.ac.id/index.php/JSK/article/view/6429>
- Wahyuningsih, S. (2023) ‘Komunikasi terapeutik konselor dalam pendampingan korban kekerasan seksual pada anak laki-laki’, *Jurnal*

Komunikasi Profesional. Available at:
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jkp/article/view/4801>

Salima, F.A. (2024) 'Komunikasi terapeutik, 17 teknik berbicara antara perawat dan pasien', *DetikHealth*. Available at:
<https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-7246565/komunikasi-terapeutik-17-teknik-berbicara-antara-perawat-dan-pasien>

Rachmat, D.A. and Ganiem, L.M. (2024) 'Tahapan komunikasi terapeutik dokter pada pasien di klinik kecantikan', *Jurnal Komunikasi Global*.

Lestari, Y.D., Widuri, W. and Sari, D.A. (2022) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat di ruang rawat inap anak Rumah Sakit JIH Yogyakarta', *Mikki: Majalah Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Indonesia*. Available at:
<https://www.jurnal.stikeswirahusada.ac.id/mikki/article/view/338>

Han, S., Yoo, J., & Kang, K. (2024). *Development and Validation of the Therapeutic Communication Scale in Nursing Students*. **Healthcare (Basel)**, 12(3):394. Doi: 10.3390/healthcare12030394

Rahayu, S.H. and Wijaya, L. (2025) 'Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Palembang Tahun 2024', *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 15(1). Available at: <https://ejournal.stikesmitraadiguna.ac.id/index.php/jkp/article/view/335>

Handayani, S., & Wahyuni, T. (2022). Validitas dan reliabilitas kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. *Jurnal Penelitian Keperawatan Profesional*, 10(1), 45–53.

Aprilia Yudistia, R. (2022) *Pengaruh bimbingan rohani Islam terhadap tingkat kecemasan pada pasien Covid-19 di RSI Jakarta*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Available at:
<https://repository.uinjkt.ac.id/handle/123456789/64058>

Bashori, M. and Aulia, M. (2024) *Konsep Penelitian Kuantitatif*. ResearchGate. Available at:
https://www.researchgate.net/publication/386987079_Konsep_Penelitian_Kuantitatif