

JURNAL SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN METODE
TAGGING TERHADAP KEPUASAN KELUARGA DI UGD RUMAH
SAKIT GATOEL MOJOKERTO**



ELLY WULANDARI

NIM : 1824201059

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya selaku mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto:

Nama : Elly Wulandari
NIM : 1824201059
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju/~~tidak setuju~~*) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari pembimbing, dipublikasikan dengan/~~tanpa~~*) mencantumkan nama tim pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, 17 Agustus 2020



Elly Wulandari
NIM: 1824201059

Mengetahui

Dosen Pembimbing I



Ike Prafitia Sari, S.Kep.Ns.M.Kep.

NIK. 220 250 134

Dosen Pembimbing II



Fitria Wahyu A, S.Kep..Ns..M.Kep.

NIK. 220 250 133

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN METODE
TAGGING TERHADAP KEPUASAN KELUARGA DI UGD RUMAH
SAKIT GATOEL MOJOKERTO**



ELLY WULANDARI

NIM : 1824201059

Dosen Pembimbing I

Ike Prafitasari, S.Kep.Ns.,M.Kep.

NIK. 220 250 134

Dosen Pembimbing II

Fitria Wahyu A, S.Kep.,Ns.,M.Kep.

NIK. 220 250 133

PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN METODE TAGGING TERHADAP KEPUASAN KELUARGA DI UGD RUMAH SAKIT GATOEL MOJOKERTO

Elly Wulandari

Program Studi Ilmu Keperawatan

eliywulandari493@gmail.com

Ike Prafitia Sari, S,Kep,Ns, M.Kep

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit Mojokerto

ikkeshary@gmail.com

Fitria Wahyu A, S,Kep,Ns, M.Kep

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit Mojokerto

fitria.hariyadi@gmail.com

Abstrak

Pelayanan pada UGD menjadi tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit karena merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit. Tujuan peneliti ini adalah menganalisis pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan keluarga di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Desain penelitian ini adalah Post-test Only Control Group Design. Kelas eksperimen yang mendapatkan perlakuan sedangkan kelas kontrol tidak mendapatkan perlakuan dengan menggunakan Skema Post-test Only Control Group Design dan jumlah sample adalah 60 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2020.

Hasil penelitian menunjukkan pada kelompok intervensi diketahui bahwa dari 30 orang responden, pada sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Dan pada kelompok control diketahui bahwa dari 30 orang responden kepuasan keluarga yang diberikan komunikasi terapeutik pada kelompok control sebagian besar sebanyak 19 orang (63,3%).

Berdasarkan perhitungan uji statistik hasil signifikansi 0,010 ($p < 0,05$) dan nilai $Z = -2,58$, yang berarti lebih kecil dari nilai taraf signifikansi 0,010 ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak jadi ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan di UGD Rumah Sakit Gatoel.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan komunikasi terapeutik dengan metode tagging mampu menambah angka kepuasan keluarga di UGD.

Kata kunci : Komunikasi Terapeutik, Metode Tagging, Kepuasan

Abstract

Services in the ER are a benchmark for the quality of hospital services because they are the spearhead of hospital services. The aim of this research is to analyze the effect of therapeutic communication with the tagging method on family satisfaction in the emergency room at Gatoel Hospital, Mojokerto.

The design of this research is Post-test Only Control Group Design. The experimental class who received treatment while the control class did not get treatment using the Post-test Only Control Group Design scheme and the number of samples was 60 respondents. This research was conducted in May 2020.

The results showed that in the intervention group, it was known that of the 30 respondents, most of them had satisfaction level in the almost entirely satisfied category, namely 24 people (80.0%). And in the control group it is known that of the 30 respondents

family satisfaction given therapeutic communication in the control group is mostly 19 people (63.3%).

Based on the calculation of the statistical significance test results of the significance of 0.010 ($p < 0.05$) and the value of $Z = -2.58$, which means that smaller than the significant level value of 0.010 ($p < 0.05$), then H_0 is rejected so there is a significant relationship between therapeutic communication. with the tagging method of satisfaction in the emergency room at Gatoel Hospital.

So it can be concluded that the therapeutic communication with the tagging method can increase the number of family satisfaction in the ER.

Keywords: Therapeutic Communication, Tagging Method, Satisfaction

PENDAHULUAN

Unit Gawat darurat (UGD) merupakan salah satu bagian dari rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan pada UGD menjadi tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit karena merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien gawat darurat secara terus menerus selama 24 jam setiap hari (Aswad, 2015). Karena itu pelayanan kesehatan di UGD perlu diupayakan seoptimal mungkin secara cepat dan tepat serta terpadu untuk mencegah resiko kecacatan dan kematian pada pasien (Basoeki dkk, 2010).

Data Sensus Nasional (2010) pelayanan kesehatan untuk rawat inap yang banyak dimanfaatkan untuk rumah sakit pemerintahan adalah (37,1%) dan rumah sakit swasta (34,3%) sisanya adalah rumah sakit swasta bersalin dan puskesmas. Sedangkan untuk komunikasi terapeutik disimpulkan bahwa ketidakpuasan dari pelayanan komunikasi terapeutik rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta untuk rawat jalan dan rawat inap terus meningkat

Penelitian (Rosenstein, 2013) dengan responden sebagian pasien yang menjalani rawat inap di salah satu rumah sakit di negara maju yaitu Amerika Serikat, dari 150 pasien ditemukan sekitar 53% pasien mengatakan puas dan sisanya mengatakan tidak puas terhadap komunikasi terapeutik.

Penelitian Lakatoo pada empat rumah sakit berbeda di rumah sakit di Amerika Serikat menunjukkan komunikasi yang dilakukan perawat berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan (Rorie, Pondaag, & Hamel, 2014) tentang komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa perawat yang keterampilan komunikasi terapeutiknya baik dan pasien merasa puas sebanyak 91.3% dan merasa tidak puas terhadap komunikasi terapeutik sebanyak 8,7%. Hal ini sejalan dengan penelitian (Husna, Sumarliyah, Tipo, & Komunitas, n.d.) menunjukkan bahwa dari 100% perawat yang menyatakan telah menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien mampu memberikan

kepuasan pada 84,6% pasien, walaupun masih terdapat 15,38% pasien yang menyatakan kurang puas terhadap komunikasi terapeutik perawat.

Berdasarkan hasil study jumlah rata-rata pasien di UGD RS.Gatoel di bulan Januari 2020 sebanyak 3120 pasien. Dari 5 kelompok peneliti mengobservasi dan menginterview 3 keluarga menunjukkan gejala ketidakpuasan tentang pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Sering bertanya terhadap tindakan yang akan dilakukan oleh perawat, terlalu lama pasien menunggu di UGD, dan protes terhadap keluarga yang sakit tidak segera ditangani. Pengamatan yang penulis temukan di lapangan bahwa kebanyakan keluarga pasien yang datang ke UGD memiliki perasaan cemas, marah marah bahkan sampai mengamuk kepada perawat apabila melihat kondisi keluarga yang sakit belum ditangani, sehingga terdapat pengaduan dari keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu tindakan keperawatan untuk mengatasi hal tersebut dengan melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan keluarga dengan menggunakan metode label/ tagging (Ulfah dkk, 2019).

Salah satu ketidakpuasan pasien di UGD yang dikeluhkan keluarga adalah komunikasi yang kurang jelas. Komunikasi terhadap pasien dan keluarga yang seringkali salah akan beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Kepuasan akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan maupun pengakuan terhadap profesional perawat dalam mengatasi permasalahan pasien. Selain itu kepuasan juga akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis. Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan turut mempengaruhi perkembangan rumah sakit baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Husna et al., 2015).

Komunikasi dalam praktek keperawatan merupakan suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Mahendro, 2017) Terdapat banyak metode atau cara komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di UGD salah satunya dengan menggunakan metode label/ tagging. Metode label/ tagging adalah pemberian atau penandaan tindakan medis pada pasien dalam bentuk kata keterangan atau kata kerja (Ibnu, 2010). Sehingga dengan adanya label/ tagging yang diberikan pada pasien dapat mempermudah keluarga untuk mengetahui tindakan medis apa yang sedang dilakukan oleh perawat terhadap pasien di UGD. Contohnya dengan diberikan tulisan di dekat pasien dengan tulisan pasien sedang diobservasi, menunggu hasil laboratorium, dll dengan tulisan yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan gambaran tersebut peneliti ingin mengetahui terkait metode tagging yang diberikan pada pasien di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto terhadap kepuasan keluarga

pasien. Hasil observasi penulis selama bertugas di UGD Rumah Sakit gatoel Mojokerto, perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik yang dilakukan berdasarkan kebiasaan atau rutinitas sehari-hari. Tetapi, belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar salah satunya pemberian label/tagging pada pasien di UGD sehingga pasien dan keluarga kurang mendapatkan kepuasan informasi dalam tindakan medis yang dilakukan.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan keluarga di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Desain dalam Penelitian ini menggunakan metode kuasi eksperimen atau eksperimen semu. Bentuk desain penelitian yang dipilih adalah Post-test Only Control Group Design. Dalam desain ini kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol tidak dipilih secara random. Dalam desain ini baik kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol dibandingkan. Kelas eksperimen yang mendapatkan perlakuan sedangkan kelas kontrol tidak mendapatkan perlakuan. Skema Post-test Only Control Group Design

Prosedur dalam penelitian ini meliputi dua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Pada tahap persiapan, serta mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung penelitian seperti ijin penelitian, *informed consent* dan kuesioner. Sedangkan tahap pelaksanaan meliputi pengajuan ijin ke direktur Rumah Sakit Gatoel Mojokerto dan melakukan pengambilan data. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purpose Sampling*. Jumlah sampel sebanyak 60 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuisisioner. Skala Likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu rencana program, pelaksanaan program ataupun tingkat keberhasilan suatu program. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berdasarkan kuisisioner dengan model close-ended question dan dengan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang terdiri dari pilihan (optional) dan skornya

Data diambil langsung dari keluarga pasien dengan didampingi perawat . Selanjutnya Setelah data terkumpul perlu dikoreksi kembali kelengkapan identitas, kelengkapan data (isi instrument) dan mengoreksi macam isi data. Kemudian dilakukan tabulasi data antara variabel komunikasi terapeutik dengan metode tagging dengan kepuasan keluarga. Sedangkan uji hipotesa yang diajukan dilakukan dengan uji man whitney yaitu untuk mengetahui uji post test pada kelompok intervensi dan kelompok control. Dengan signifikansi 95% $p=0,05$. Jika

nilai $p > 0,05$ maka hipotesis penelitian ditolak dan jika nilai $p < 0,05$ maka hipotesis penelitian diterima yang berarti ada hubungan komunikasi terapeutik dengan metode tagging dengan kepuasan keluarga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di UGD Rumah Sakit Gatoel Tahun 2020

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
17-25 tahun	10	15%
26-35 tahun	10	15%
36-45 tahun	25	40%
46-65 tahun	15	30%
Jumlah	60	100%
Pendidikan		
SD	18	31,2%
SMP	20	34,2%
SMA	22	34,6%
Jumlah	60	100%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 60 orang responden, hampir dari setengahnya berusia 36 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 25 orang (40%). Dan diketahui bahwa dari 60 orang responden, hampir dari setengahnya berpendidikan SMA yaitu sebanyak 22 orang (34,6%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien pada Kelompok Intervensi di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto Tahun 2020

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)	Valid present (%)
Sangat tidak puas	0	0	0
Tidak puas	3	10,0	10,0
Puas	24	80,0	80,0
Sangat puas	3	10,0	10,0
Jumlah	30	100	100

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 30 orang responden, pada sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa dari 30 orang responden, pada sebagian

besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Keluarga Pada Kelompok Kontrol di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto Tahun 2020

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)	Valid present
Sangat tidak puas	0	0	0
Tidak puas	5	16,7	16,7
Puas	19	63,3	63,3
Sangat puas	6	20,0	20,0
Jumlah	30	100	100

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa dari 30 orang responden, pada kepuasan keluarga yang diberikan komunikasi terapeutik pada kelompok control sebagian besar sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan yang tidak puas sebanyak 5 orang (16,7%).

Tabel 4. Tabel Pengaruh Kepuasan Keluarga Pada Kelompok Intervensi dan Kelompok Kontrol di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto Tahun 2020

Kelompok Tingkat Kepuasan	Kelompok Intervensi		Kelompok Kontrol	
	Frekuensi	Presentase (%)	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak puas	0	0	0	0
Tidak puas	3	10	5	16,7
Puas	24	80	19	63,3
Sangat puas	3	10	6	20
Jumlah	30	100	30	100
<i>Mann-Withney U = 436,500</i>				
<i>Wilcoxon W = 906,500</i>				
<i>Z = -252</i>				
<i>P value = 0,010</i>				

Berdasarkan Tabel 4. didapatkan berbanding antara kelompok intervensi dan kelompok control. Pada kelompok intervensi didapatkan tingkat kepuasan hampir seluruhnya yaitu sebanyak 24 orang (80%) sedangkan pada kelompok control didapatkan kepuasan sebagian besar yaitu sebanyak 19 orang (63,3).

Berdasarkan hasil uji Mann Whitney U test diperoleh hasil signifikansi 0,010 ($p < 0,05$) dan nilai $Z = -2,58$, artinya terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan keluarga pasien antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan keluarga di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto .

HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Dengan Metode Tagging Terhadap Kepuasan Keluarga Pada Kelompok Intervensi

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 30 orang responden, pada sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja actual yang diterima pelanggan (Woodruff and Gardial dalam Nursalam 2014). Dari definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan persepsi seseorang terhadap jasa yang memenuhi harapannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Menurut Muhith 2017. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, Sikap peduli (empathy) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, Factor ini akan berpengaruh pada kepatuhan pasien (compliance), Biaya (cost) tingginya biaya pelayanan akan dianggap sebagai sumber oral hazard bagi pasien dan keluarganya, Penampilan fisik (kerapian petugas), kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (tangibility), Jaminan keamanan ditunjukkan oleh petugas kesehatan (assurance), ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada factor ini.

Peran perawat disini memberikan komunikasi terapeutik dengan metode tagging dengan jelas agar setiap keluarga pasien mengerti tentang apa yang dilakukan perawat terhadap pasien/keluarga saat di ruang UGD. Dengan komunikasi terapeutik dengan metode tagging kepuasan di igd merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya.

2. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Tanpa Menggunakan Metode Tagging Pada Kelompok Kontrol

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 30 orang responden, pada kelompok kontrol angka kepuasan sebagian besar sebanyak 19 orang (63,3%), sedangkan yang tidak puas sebanyak 5 orang (16,7%).

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja actual yang diterima pelanggan (Woodruff and Gardial dalam Nursalam 2014). Dari definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan persepsi seseorang terhadap jasa yang memenuhi harapannya.

Dalam penelitian ini, keluarga pasien diberikan metode tagging pada kelompok intervensi, dan tidak diberikan metode tagging pada kelompok kontrol. Peneliti menyimpulkan dari hasil yang didapat dalam penelitian ini membuktikan bahwa pemberian metode tagging efektif meningkatkan kepuasan keluarga.

3. Pengaruh Komunikasi Terapeutik dengan Metode Tagging Terhadap Kepuasan Keluarga Pada Kelompok Intervensi dan Kelompok Kontrol di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh hasil signifikansi 0,010 ($p < 0,05$) dan nilai $Z = -2,58$, artinya terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan keluarga pasien antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol. Angka kepuasan hampir seluruhnya di kelompok intervensi 24 orang (80,0%) untuk yang di kelompok kontrol sebagian besar 19 orang (63,3%) orang yang mengalami kepuasan dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan keluarga di UGD Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Komunikasi terapeutik merupakan hal penting bagi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan kepada klien. Komunikasi terapeutik sebagai “kendaraan” yang mengantarkan perawat kepada klien. Hubungan terapeutik akan terbina jika perawat memahami prinsip-prinsip komunikasi terapeutik dan memiliki kualitas personal yang meliputi kesadaran diri, klarifikasi nilai, eksplorasi perasaan, model peran, altruisme, etik dan tanggung jawab.

Komunikasi terjadi diantara perawat dengan pasien, anggota keluarga pasien atau anggota tim kesehatan lainnya. Komunikasi terapeutik bersifat dalam karena selalu mempunyai tujuan atau arah yang lebih spesifik yaitu untuk kesembuhan klien dan kepuasan keluarga. Perawat secara aktif mendengarkan dan memberi respon dengan cara menunjukkan sikap empati kepada pasien dan keluarga pasien.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan komunikasi terapeutik dengan metode tagging mampu menambah angka kepuasan keluarga pasien di UGD.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tingkat Kepuasan pada keluarga pasien pada kelompok intervensi memiliki tingkat kepuasan dalam kategori hampir seluruhnya puas yaitu sebanyak 24 orang (80,0%). Setelah pemberian metode tagging pada kelompok intervensi didapatkan hasil kepuasan semakin bertambah, sedangkan tingkat Kepuasan pada keluarga pasien pada kelompok kontrol angka kepuasan sebagian besar sebanyak 19 orang (63,3%) ada pengaruh pemberian komunikasi terapeutik dengan metode tagging terhadap kepuasan pada keluarga pasien, dimana ada sedikit perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol pada tingkat kepuasan keluarga pasien setelah dilakukan pemberian metode tagging. Jadi hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan khususnya cara melaksanakan komunikasi terapeutik dengan metode tagging dalam meningkatkan kepuasan pelayanan di UGD RS Gatoel Mojokerto. Bagi tempat peneliti Saran dapat dijadikan sebagai upaya membantu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan di UGD dan tambahan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit dan untuk melihat perkembangan dari pelayanan sehingga memberikan kepuasan bagi keluarga dan bisa dilakukan diruangan lain selain UGD dan bagi peneliti bisa menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dengan metode tagging untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di UGD dan saran peneliti selanjutnya untuk mencari metode selain metode tagging.

DAFTAR PUSTAKA

Aswad S, Mulyadi, Jiil J, Lolong S. 2015. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. E-jurnal keperawatan 2 (3)

Basuki Purnomo. 2011. Patofisiologi Konsep Penyakit Klinis. EGC. Jakarta

Ibnu D. 2010. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr. Soedarso Pontianak Kalimantan Barat. Universitas Diponegoro. Semarang

Mahendro P K. 2017. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat jalan RSUD Jogja. Jurnal Manajemen Rumah sakit 6 (1)

Ulfah H dan Juswantri. 2019. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Stress Keluarga pasien di Instansi Gawat Darurat RSUd Arifin Achmad Provinsi Riau. Jurnal kesehatan Masyarakat 1 (6).

Basoeki,dkk, 2010, Aswad,2015, Rosentein,2013, Rorie,pondaag, dan hamel,2014, Husnah et al,2015, Nurhasanah,2010, Sutrisno2015, Priyanto2011, Damayanti,2010, Start and Sundeen 2010,

Hermawan,2010, Priyoto,2015, Potter and Perry,2013, Purwanto,2011, Kolter,2010, Irawan,2012, Wood ruff and Ana gardial,2014, meyana,2011, Hanafi and Richard,2012, Liyang and Tang,2013, Supardi,2010, Muhith, 2017, Depkes RI,2010, Dirjen Yanmed Depkes RI 2010, Nasir,Muhith & Ide putri,2011.