

**HUBUNGAN RESPON TIME DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI IGD
RUMAH SAKIT LAVALETTE MALANG**

Imelda Aqhna Ariyani

Imam Subekti, S.Kp., M.Kep., Sp. Kom

Sulastyawati, S. Kep., Ns., M.Kep

ABSTRAK

Lamanya pelayanan yang diterima dan komunikasi perawat yang tidak efektif seringkali menjadi sumber ketidakpuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit terutama di IGD. Di IGD RS Lavalette menggunakan sistem triage Emergency Severity Index (ESI) yang bertujuan untuk mengatur sirkulasi pasien yang sekaligus mengatur waktu maksimal yang dibutuhkan pasien untuk menunggu diberikan perawatan sehingga kecacatan dan kematian bisa dicegah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan respon time dan kemampuan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian ini menggunakan *Cross sectional*. Teknik non probability sampling atau accidental sampling dengan uji statistik Spearman-rho dan regresi linier berganda. Jumlah sampel penelitian sebanyak 92 responden. Instrument penelitian ini menggunakan observasi dan kuesioner. Hasil analisis Spearman-rho didapatkan nilai ($p\text{-value } 0.000 < \alpha = 0.05$) dan Hasil analisis regresi linier berganda didapatkan nilai ($p\text{-value } 0.000 < \alpha = 0.05$) dan nilai ($r\text{-square } 0.745$) Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. Saran : Respon Time dan kemampuan komunikasi terapeutik perawat hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan dalam melakukan proses perawatan serta mencegah timbulnya masalah yang dapat berdampak pada kepuasan pasien.

Kata kunci : respon time, komunikasi terapeutik, kepuasan pasien.