



## **PENGARUH EDUKASI KESAHATAN DAN TINGKAT DUKUNGAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA BONDOWOSO**

**Anang Eka Arifin<sup>1</sup>, Nur Hamim<sup>2</sup>, Erna Handayani<sup>3</sup>**

Universitas Hafshawaty Zainul Hasan<sup>1,2,3</sup>

Email Korespondensi: [anangekaarifin23@gmail.com](mailto:anangekaarifin23@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menuntut kecepatan, ketepatan, dan empati yang tinggi, terutama dalam memberikan edukasi kesehatan yang dapat meningkatkan dukungan emosional kepada keluarga pasien. Pemahaman terkait pemberian dukungan emosional yang baik dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan yang membuat keluarga maupun pasien merasakan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat dukungan emosional terhadap kepuasan keluarga pasien setelah diberikan edukasi kesehatan di IGD RS Mitra Medika Bondowoso. Penelitian ini menggunakan desain pre aksperimen dengan pendekatan cross sectional. Sampel terdiri dari 30 responden yang dipilih menggunakan teknik quota sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner karakteristik responden dan kepuasan keluarga pasien. Hasil analisis menggunakan uji Paired t-test menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan keluarga pasien sebelum diberikan edukasi kesehatan (pre-test) adalah  $1,23 \pm 0,430$ , sedangkan rata-rata skor kepuasan setelah diberikan edukasi kesehatan (post-test) menurun menjadi  $1,07 \pm 0,254$ . Selisih rata-rata antara skor sebelum dan sesudah edukasi adalah 0,16. Uji statistik menunjukkan nilai signifikansi  $p = 0,023$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan keluarga pasien sebelum dan sesudah edukasi kesehatan. Dengan demikian, edukasi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien. Pengetahuan tentang dukungan emosional harus ditingkatkan supaya seseorang dapat memberikan dukungan emosional yang lebih baik. Edukasi keluarga dapat menjembatani kesenjangan pemahaman dan keterampilan keluarga dalam memberikan dukungan kepada pasien. Dengan edukasi yang diberikan juga dapat membangun rasa percaya diri keluarga dalam menjalankan perannya sebagai pendamping pasien. Tingkat dukungan emosional yang baik dapat mempengaruhi pelayanan yang optimal sehingga dapat membuat keluarga maupun pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Dukungan Emosional, Kepuasan, Edukasi Kesehatan

---

### **ABSTRACT**

*Health services in the Emergency Department (ED) require speed, accuracy, and high empathy, especially in providing health education that can enhance emotional support for*

patients' families. Understanding the importance of delivering good emotional support can influence comfort and trust, which in turn allows both families and patients to feel satisfied. This study aims to determine the effect of emotional support on family satisfaction after receiving health education in the Emergency Department of Mitra Medika Hospital, Bondowoso. This research employed a pre-experimental design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 30 respondents selected using quota sampling. The instruments used were respondent characteristic questionnaires and family satisfaction questionnaires. The analysis using the Paired t-test showed that the mean score of family satisfaction before receiving health education (pre-test) was  $1.23 \pm 0.430$ , while the mean score after receiving health education (post-test) decreased to  $1.07 \pm 0.254$ . The mean difference between scores before and after education was  $-0.16$ . Statistical tests showed a significance value of  $p = 0.023$  ( $p < 0.05$ ), indicating a significant difference in family satisfaction before and after health education. Thus, health education has a significant effect on family satisfaction. Knowledge about emotional support needs to be improved so that individuals can provide better emotional support. Family education can bridge the gap in understanding and skills in supporting patients, while also building family confidence in fulfilling their role as patient companions. Adequate emotional support can influence the delivery of optimal services, thereby increasing both family and patient satisfaction with the care provided

**Keywords:** Emotional Support, Satisfaction, Health Education.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan jasa kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan umta rumah sakit adalah menyediakan pelayanan kesehatan berupa rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Gawat darurat adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Instalasi Gawat Darurat (IGD) berfungsi memberikan pelayanan medis yang sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam (IDAI, 2017).

Edukasi kesehatan di IGD merupakan aturan dari rangkaian pelaksanaan yang terdapat pada standar kerja. Proses tatalaksana dimulai dengan pendaftaran pasien, system komunikasi IGD, pelyanan triase, pengisian *informed consent*, transportasi pasien, pelayanan *false emergency*, pelayanan *visum et repertum*, pelayanan *death on arrival* (DOA), system rujukan terintegrasi, rujukan kerumah sakit jejaring, pelayanan unit luka bakar IGD, pelayanan kamar operasi IGD. Di mana semua tugas dari tata laksana pelayanan harus dipenuhi sebagai rukun yang dilakukan oleh perawat dan dokter. Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan kepada pasien dalam hal *responseveness* (cepat tanggapan), *empathy*, (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Rikayoni, 2020). Dalam memberikan pelayanan tersebut seseorang dapat meningkatkan kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional dapat dikaitkan dengan kepekaan dalam mengenali dan mengelola perasaan sendiri maupun orang lain. Memberikan suatu dukungan emosional berupa perhatian dan kesabaran dapat membuat motivasi pasien untuk cepat sembuh. Perasaan empati dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan seakan-akan bukan karena terpaksa melainkan tugas yang harus dilaksanakan sebagai pemberi pelayanan. Petugas harus merasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas (Sandag et al., 2023).

Kepuasan keluarga dan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan di IGD. Kepuasan keluarga pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Evisusanti, 2020). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Ketidakpuasan keluarga dan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan (Widiasari et al., 2019). Berdasarkan pada data Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, (2022) diketahui bahwa capaian kinerja kepuasan baru mencapai 92% target pencapaian sebesar 96%. Indikator kepuasan pelanggan yang diukur diantaranya adalah kepuasan terhadap senyum, salam sapa, pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap fasilitas yang ada di Unit Pelayanan Kesehatan. Hasil penelitian Arini & Fanida, (2018) memberikan hasil bahwa Kepuasan keluarga dan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumkital Dr. Ramelan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dinyatakan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari perolehan presentase sebesar 83,28% yang berada pada interval 83%-100% dengan kategori sangat memuaskan. Berdasarkan data dari (Witcahyo et al., 2019) di Kabupaten Lumajang tahun 2019 secara keseluruhan berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Haryoto Kabupaten Lumajang Semester 2 tahun 2021 mencapai 87.67%.

Berdasarkan pada hasil studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 1 November tahun 2022 dengan mengobservasi pada 10 keluarga pasien IGD RSUD dr Haryoto Lumajang memberikan hasil bahwa 60% keluarga pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterima pada IGD. Sedangkan 40% keluarga pasien puas. Alasan ketidakpuasan pasien terhadap layanan karena dinilai lambat dalam proses penanganan, prosedur yang rumit serta waktu penanganan yang lama.

Banyaknya pasien yang datang di IGD membuat perawat harus memilah pasien dengan cepat dan tepat sesuai prioritas bukan berdasarkan nomor antrian. Tindakan perawat dalam melakukan perawatan pasien harus bertindak cepat dan memilah pasien sesuai prioritas, sehingga mengutamakan pasien yang lebih diprioritaskan dan memberikan waktu tunggu untuk pasien dengan kebutuhan perawatan yang kurang mendesak (Nurlina, 2018). Sementara, keanekaragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi pasien atau masyarakat berbeda-beda. Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri. Namun pasien atau masyarakat sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD. Penilaian itu karena beberapa hal, salah satu diantaranya adalah ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD (Nurlina, 2018).

Ketidakpuasan keluarga dan pasien saat dirawat di IGD disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kepuasan pasien menurut Nurlina, (2018) kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan, waktu tanggap dan keterampilan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien IGD. Faktor kepuasan pasien di tentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan administrasi / pendaftaran pasien, dokter, perawat, obat – obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik Rumah Sakit serta pelayanan administrasi (Rikayoni, 2020).

Studi tentang kepuasan keluarga dan pasien pernah dilakukan oleh (Nurlina et al., 2019) mengenai Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit. Memberikan hasil bahwa Ada hubungan signifikans keterampilan petugas kesehatan, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan dan waktu tanggap dengan kepuasan pasien IGD Rumkit. Penelitian (Rochana & Djogotuga, 2020) mengkaji Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang memberikan hasil bahwa 89% pasien stagnan puas terhadap pelayanan IGD. Tingkat kepuasan pasien stagnan tertinggi pada dimensi responsiveness (99,1%) dan yang terendah pada dimensi tangible (78,9%). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien stagnan di IGD masih perlu ditingkatkan terutama pada dimensi tangible walaupun mayoritas pasien puas terhadap pelayanan IGD.

Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan. Kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan yang ditentukan dalam lima unsur yaitu sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), membutuhkan adanya jaminan (*Assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*), menunjukkan empati (*empathy*), dan orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalan (*Reliability*) yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Hizkia Jedia, 2017). Normalnya, waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan adalah  $\leq 5$  menit sebagai waktu tanggap yang baik bagi pasien (Dareda dkk, 2022). Namun terkadang keluarga pasien tidak mengetahui masalah ini dengan baik. Edukasi manajemen keperawatan perlu disampaikan kepada keluarga pasien hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai tatalaksana dan edukasi keperawatan dalam keperawatan. Sehingga dengan adanya edukasi akan membuat keluarga pasien dan pasien mengerti dan memahami sehingga persepsi terhadap layanan akan positif.

Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan cara menerapkan edukasi manajemen tatalaksana. Edukasi adalah kegiatan memberikan pemahaman kepada keluarga pasien mengenai tatalaksana dalam IGD. Manakala keluarga pasien mengetahui dengan baik mengenai tatalaksana, maka ada kemungkinan keluarga pasien akan lebih sabar dan memahami prosesnya. Kebanyakan keluarga pasien tidak mengetahui secara pasti dan benar alur atau proses tatalaksana di IGD. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa pelayanan IGD kurang memuaskan. Pemberian edukasi tatalaksana diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pasien dan keluarga pasien.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *pra experiment* dengan pendekatan *one group pre post test design*. Populasi semua pasien yang datang ke IGD Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso rata-rata sebanyak 100 responden per bulan, penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 30 responden. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 01 sampai 30 Juni 2025 di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Instrumen yang digunakan berupa modul dukungan emosional dan edukasi kesehatan, keusioner kepuasan pasien. Data yang diperoleh kemudian diproses *editing, coding, scoring* dan *tabulating*, kemudian dianalisis menggunakan uji *paired t test*.

## HASIL PENELITIAN

Data umum hasil penelitian ini meliputi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendidikan.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
< 20 Tahun	2	6,7
21-59 Tahun	15	50,0
>59 Tahun	13	43,3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	13	43,3
Perempuan	17	56,7
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	3,3
SMP	13	43,3
SMA	15	50,0
PT	1	3,0

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki usia 21-59 tahun sebanyak 15 responden (50,0%), jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 17 responden (56,7%), dan tingkat pendidikan mayoritas SMA sebanyak 15 responden (50,0%).

### Analisis Pengaruh Dukungan Emosional Terhadap Kepuasan Keluarga Setelah Edukasi Kesehatan

Tabel 2. Hasil Analisis Pengaruh Dukungan Emosional Terhadap Kepuasan Keluarga Setelah Edukasi Kesehatan

Kepuasan	Mean $\pm$ SD	Mean Difference	95% CI (Lower–Upper)	P (value)
Pre tets	1,23 $\pm$ 0,430	-0,16	0,25 - 0,305	0,023
Post tets	1,07 $\pm$ 0,254			

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *uji Paired t-test*, diperoleh bahwa rata-rata skor kepuasan keluarga pasien sebelum diberikan edukasi kesehatan (pre-test) adalah sebesar 1,23  $\pm$ 0,430, sedangkan rata-rata skor kepuasan setelah diberikan edukasi kesehatan (post-test) adalah sebesar 1,07  $\pm$  0,254. Selisih rata-rata antara skor kepuasan sebelum dan sesudah edukasi adalah 0,16. Nilai signifikansi yang diperoleh yaitu  $p = 0,023$  ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan keluarga pasien sebelum dan sesudah diberikan edukasi kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dukungan emosional yang diberikan melalui edukasi kesehatan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa Sebagian besar responden berusia 20-59 tahun sebanyak 15 responden (50,0%). Penelitian yang dilakukan oleh (Supatmi, 2023) menunjukkan sebagian besar keluarga yang mendampingi pasien berusia 26-35 tahun sebanyak 19 orang (50%). Sedangkan pada penelitian (Araujo, 2020) menunjukkan responden yang terbanyak adalah usia dewasa awal dengan 26 responden (34,2%). Penelitian 0 juga menunjukkan responden berdasarkan usia terbesar yaitu usia >25 tahun sebanyak 55 orang (80,9%).

Usia dibagi menjadi beberapa rentang. Berdasarkan Departemen Kemenkes RI usia

dewasa dibagi menjadi dua yaitu dewasa awal (26-35 tahun) dan dewasa akhir (36-45 tahun) (Juniati, 2017). karakteristik pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat pada umumnya usia dewasa awal. Usia 15-64 tahun ke dalam kategori usia produktif kerja sehingga memungkinkan banyak aktivitas yang dilakukan (Fitriana, 2020). Usia yang lebih muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua dan umumnya usia muda lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka mendingkan pelayanan yang di dapat (Araujo, 2020). Selain itu usia dapat mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambahnya umur akan diikuti bertambahnya daya tangkap dan pola pikir seseorang. Dengan hal tersebut maka usia juga dapat mempengaruhi tingkat kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Kecerdasan emosional yang baik pada seseorang akan mempengaruhi seseorang untuk memilih mekanisme coping. Dengan hal tersebut maka dengan bertambahnya kecerdasan emosional seseorang dapat memberikan dukungan emosional kepada seseorang lebih baik (Patriyani, 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa semakin bertambahnya usia dapat mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang sehingga bertambah tingkat kecerdasan emosionalnya. Adapun kecerdasan emosional yang bertambah meningkat diharapkan dapat memberikan dukungan emosional yang baik untuk lingkungan sekitarnya terutama pada pasien.

### **Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan**

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 responden (50,0%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supatmi et al., 2023 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki Pendidikan SMA sejumlah 20 orang (52,6%). Penelitian yang dilakukan oleh Akhirul & Fitriana, 2020 menunjukkan sebagian besar responden yang mengunjungi IGD berpendidikan SMA sebanyak 40 orang (42,6%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha & Patriyani, 2017 yang menyatakan terdapat 48 orang (70,6%) yang memiliki tingkat pendidikan sedang atau SMA.

Berdasarkan Permen Dikbud no 19 tahun 2016 menjelaskan bahwa Indonesia mendukung anak untuk mengakses Pendidikan hingga tamat satuan Pendidikan menengah yang berarti mendukung pelaksanaan wajib belajar 12 tahun. Dengan bertambahnya tingkat Pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang Kesehatan (Akhirul & Fitriana, 2020). Tingkat Pendidikan dapat mempengaruhi dalam kecerdasan emosional seseorang karena akan mempengaruhi pola pikir terhadap sesuatu hal atau hal ini tentang kecerdasan emosional. Dengan Pendidikan, seseorang dapat dikenalkan berbagai bentuk kemampuan emosional, baik yang berkenaan sama dirinya maupun dengan orang lain dan lingkungan sekitar (Nugraha & Patriyani, 2017). Peneliti menarik kesimpulan bahwa dengan bertambahnya tingkat pendidikan seseorang, maka pengetahuan mengenai dukungan emosional akan lebih baik sehingga dapat memberikan dukungan emosional yang baik pula terhadap lingkungan sekitarnya terutama pada keluarga yang sedang mengalami gangguan Kesehatan

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 17 responden (56,7%). Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz, 2025 yang menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin Perempuan yaitu 68 orang (51,5%). Penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha & Patriyani, 2017) juga menyatakan responden terbanyak berjenis kelamin Perempuan 40 responden (58,8%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Fauzan &

Rahayu, 2025) menyatakan responden berjenis kelamin yang menyatakan dukungan keluarga yang baik sebanyak 18 responden (52,9%).

Jenis kelamin dapat mempengaruhi persepsi seseorang untuk memanfaatkan fasilitas Kesehatan (Kundiman et al., 2019). Adanya perbedaan dalam cara berinteraksi dengan lingkungan social, seseorang atau anggota keluarga lebih merasakan atau mengharapkan dukungan Perempuan seperti memberikan dukungan emosional, membantu dalam mencapai tujuan serta memahami pasangannya. Selain itu Perempuan juga lebih dekat dan banyak mendapatkan dukungan dari lingkungan sosialnya (Fauzan & Rahayu, 2025). Dukungan yang diberikan oleh keluarga juga dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin seseorang. Dimana seseorang dengan jenis kelamin Perempuan akan lebih banyak menerima dukungan yang lebih tinggi daripada laki-laki (Aziz, 2025).

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa seseorang berjenis kelamin Perempuan lebih baik dalam memberikan dukungan emosional. Peneliti berasumsi bahwa dengan cara berinteraksi Perempuan dan kedekatannya dengan lingkungan sosialnya dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan dukungan emosional kepada seseorang atau keluarganya.

### **Pengaruh Edukasi Kesehatan dan Tingkat Dukungan Emosional Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RS Mitra Medika Bondowoso**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan keluarga pasien sebelum dan sesudah diberikan edukasi kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Mitra Medika Bondowoso. Rata-rata skor kepuasan keluarga pasien sebelum edukasi adalah  $1,23 \pm 0,430$  dan menurun menjadi  $1,07 \pm 0,254$  setelah edukasi, dengan selisih rerata sebesar  $-0,16$  dan nilai  $p = 0,023$  ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa pemberian edukasi dengan menerapkan dukungan emosional memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Malkis, 2025) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara dukungan emosional perawat dengan kepuasan pasien dengan  $p$  value  $0,001$ . Penelitian yang dilakukan oleh (Wahab, 2025) juga menjelaskan bahwa terdapat sebanyak 54,4% pasien yang menyatakan perawat memberikan dukungan emosional dalam kategori baik, dan 53,3% pasien puas dengan pelayanan rawat inap. Penelitian (Arfajah, 2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai ( $p$  value  $0,004$ ) Penanganan pasien melalui pendekatan psikologis yang disampaikan perawat dan tim medis lainnya akan mengurangi stres yang dialaminya pada masa sakit. Hal ini dikarenakan kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi tim medis dapat menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat (Sandag., 2023)

Dukungan emosional adalah jenis dukungan yang dapat membantu mengangkat secara psikologis atau emosional. Bentuk dukungan emosional yaitu dengan menunjukkan simpati, memberikan semangat, menawarkan dorongan, kepastian dan kasih sayang kepada seseorang yang sedang dalam masalah. (Siska Dwi Ningsih, 2020). Perilaku seseorang atau perasaan yang ikut merasakan akan dirasakan oleh orang lain. Perasaan empati dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan seakan-akan bukan karena terpaksa melainkan tugas yang harus dilaksanakan sebagai pemberi pelayanan. Petugas kesehatan harus merasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas. Dengan hal tersebut seorang petugas kesehatan harus memiliki kecerdasan emosional yang baik. Tingkat kecerdasan emosional seseorang yang tinggi dapat mengendalikan perasaan marah, tidak agresif dan memiliki kesabaran. (MANALU, 2024).

Pengetahuan tentang dukungan emosional harus di tingkatkan supaya seseorang dapat memberikan dukungan emosional yang lebih baik. Edukasi keluarga dapat menjembatani kesenjangan pemahaman dan keterampilan keluarga dalam memberikan dukungan kepada pasien. Dengan edukasi yang diberikan juga dapat membangun rasa percaya diri keluarga dalam menjalankan perannya sebagai pendamping pasien. Lebih jauh lagi, hasil ini menggarisbawahi pentingnya program edukasi yang berkelanjutan dan terintegrasi dalam sistem pelayanan rumah sakit, sehingga keluarga dapat terus mendukung pasien dengan optimal. Dengan edukasi yang tepat, keluarga tidak hanya menjadi pendamping, tetapi juga pilar utama dalam keberhasilan pengobatan (Supatmi, 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu dari indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, karena pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari apa yang dipilih. Untuk menciptakan kepuasan pasien maka rumah sakit harus mengelola sistem pelayanan dengan baik. Apabila pasien tidak merasakan kekecewaan terhadap pelayanan, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang ada sehingga akan membentuk kepercayaan (Roganda Situmorang, 2024).

Tingkat kepuasan pasien di IGD sangat penting, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, perawat di IGD dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan optimal maka tingkat kepuasan pasien meningkat, dan memberikan citra baik bagi IGD rumah sakit. pada umumnya mengharapkan perhatian dan kepedulian perawat. Perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa kepeduliannya. Kepedulian dan perhatian perawat IGD pada pasien dinilai memuaskan apabila perawat bersedia memenuhi kebutuhan pasien dan mendengarkan keluhan pasien, sehingga pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi, pasien akan merasa puas apabila pasien merasa diperhatikan oleh perawat. (Siti Nurhidayah, 2019). Seorang perawat memiliki kecerdasan emosional menjadi penting karena perawat mendorong untuk menjalani kehidupan yang seimbang yaitu untuk memengaruhi kualitas perawatan yang akan diberikan kepada pasien dan keluarga. Kecerdasan emosional memungkinkan perawat untuk mengelola perasaan mereka saat menghadapi masalah dalam pekerjaan. Hal ini berarti bahwa ketika perawat mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik, kinerja mereka dalam memberikan perawatan akan lebih optimal. Dampak dari hal tersebut adalah dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri bagi pasien dan keluarganya.

Berdasarkan hasil tersebut maka dukungan emosional dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Pemahaman terkait dalam pemberian dukungan emosional yang baik dapat mempengaruhi pelayanan yang optimal sehingga dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan yang membuat keluarga maupun pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan dari hasil penelitian ini yaitu karakteristik responden dari 30 responden menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden yaitu 20-59 tahun (50,0%). Tingkat pendidikan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 (50,0%). Sedangkan berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan 17 responden (56,7%). Analisis uji statistik *Paired t-test* signifikansi diperoleh nilai *p value* 0,023 yang menyatakan terdapat pengaruh dukungan emosional terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agustinawati dkk. (2021). Studi Fenomenologi Peran Perawat pada Pelaksanaan Discharge

- Planning dalam Asuhan Keperawatan di RS X. Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran, 2(1), 56–61
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat/pengguna layanan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Anlilua, P., & Rusmita, S. (2023). Pengaruh Whistleblowing System, Sistem Pengendalian Internal, Dan Budaya Organisasi Terhadap Pencegahan Fraud. *Jurnal Kajian Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi Untan (Kiafe)*.
- Araujo, E. B. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK*, 2(2)..
- Arfajah. (2017). hubungan kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. *Skripsi*.
- Arifin, J. (2018). SPSS 24 untuk penelitian dan skripsi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Aziz, A. (2025). Hubungan duku Agustinawati dkk. (2021). Studi Fenomenologi Peran Perawat pada Pelaksanaan Discharge Planning dalam Asuhan Keperawatan di RS X. Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran, 2(1), 56–61
- Daud, I., Aprilia, H., Nasyir, M., & Muhammadiyah Banjarmasin, U. (2023). *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pada Ruang IGD Rumah Sakit*. <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/index>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fauzan, A., & Rahayu, S. (2025). Dukungan keluarga pada berdasarkan jenis kelamin. 6(2), 6939–6947.
- Fitriana, T. A. (2020). Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat . *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*
- Juniati, M. A. (2017). KLASIFIKASI KELOMPOK UMUR MANUSIA BERDASARKAN ANALISIS DIMENSI . *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6).
- Kade, Widada, W., Achbab, J., & stikes soebandi. (2022). Keperawatan Gawat darurat dan Bencana
- Kundiman, Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan Kondisi Overcrowded dengan Ketepa- tan Pelaksanaan Triase di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- MANALU, D. M. (2024). HUBUNGAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL PADA REMAJA AWAL DI ASRAMA PUTRI ST.THERESIA MEDAN. *Skripsi*, Medan: Universitas Medan Area
- Notoatmodjo. (2020). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue 2021). Jakarta: Rineka Cipta. [http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2018/09/Methodologi-Penelitian-Kesehatan\\_SC.pdf](http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2018/09/Methodologi-Penelitian-Kesehatan_SC.pdf).
- Nugraha, K. A., & Patriyani, R. E. H. (2017). Kecerdasan Emosional Dan Coping Caregiver Pada Pasien Stroke Hemoragik DI RSUD Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. (*Jkg*) *Jurnal Keperawatan Global*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.37341/jkg.v2i2.39>
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Nusantara, A. F., & Hartono, D. (2024). *Pengaruh edukasi simulasi basic life support terhadap pengetahuan penanganan kecelakaan lalu lintas*. *Health Research Journal*,

- 2(2), 108–115.
- Patriyani, K. A. (2017). KECERDASAN EMOSIONAL DAN COPING CAREGIVER PADA PASIEN . Jurnal Keperawatan Global, 2(2).
- Putra, K. B. L., Suhartini, T., & Hartono, D. (2023). Hubungan antara kecerdasan emosional dan coping perawat dengan kelelahan kerja perawat di Klinik Al-Aziz Kota Pasuruan. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(11), 53–62.
- Rian, P. muhammad. (2021). Hubungan respon Time yang Diberikan Perawat IGD Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidempuan. Skripsi, 2(11), 45.
- Riskesdas. (2018). Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) | Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (kemkes.go.id).
- Roganda Situmorang, N. I. (2024). Pengetahuan Keluarga Pasien Tentang Level Kegawatdaruratan Berdasarkan Triase . Jurnal Keperawatan Muhammadiyah, 9(2).
- Sandag., M. A. (2023). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. Medical Scope Journal
- Setyawan, D. R., & Hartono, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pemanfaatan ulang layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Lumajang. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(10), 340–356.
- Sihaloho, F. M., Saragih, I. S., Sigalingging, V., & Medan, Stik. S. E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. STIKes Santa Elisabeth Medan..
- Siska Dwi Ningsih, D. N. (2020). Sosialisasi akan pentingnya dukungan emosional keluarga pada narapidana di rutan perempuan kelas II A Medan. Jurnal Abdimas Mutiara, 2(1).
- Siti Nurhidayah, D. S. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Gawat Darurat. Jurnal Kesehatan, 11(2).
- Siti Walidah Dewi Murni, R. Y. (2023). Hubungan Dukungan Emosional Keluarga dengan Psychological Well-being pada Pasien Pasca Stroke di Puskesmas Ketapang Kota Probolinggo. Jurnal Ilmu Kesehatan, 2(10).
- Supatmi, R. a. (2023). Edukasi Pentingnya Dukungan Keluarga Bagi Pasien Kanker Di Rs Haji Surabaya . Jurnal Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Supatmi, Reliani, & Luthfi, Y. F. (2023). Edukasi Pentingnya Dukungan Keluarga Bagi Pasien Kanker Di Rs Haji Surabaya. Jurnal Um Surabaya, 1(1). <https://journal.um-surabaya.ac.id/Pro/article/view/25337>.
- Susanti, S., Hartono, D., & Rahmat, N. N. (2023). Hubungan antara kesejahteraan psikologis dan konsep diri dengan kinerja perawat di RSAD Brawijaya Surabaya. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(10), 534–542.
- Wahab, F. H. (2025). Hubungan antara Dukungan Emosional Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Pusat Pertamina Jakarta. Skripsi.
- Wahyuni, S., Yunita, R., Hartono, D., Marfuah, M., & Alfarizi, M. (2023). Hubungan peran keluarga dengan kualitas hidup pasien diabetes mellitus tipe 2 di Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang. Jurnal Ners LENTERA, 11(2), 77–86.
- WHO. (2023, February 22). Maternal mortality. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
- Winda Lestari, I. R. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia, 9(1).
- Wulandari, E. M., Yunita, R., & Hartono, D. (2023). Hubungan dukungan sosial dengan kualitas hidup pasien gagal ginjal yang menjalani hemodialisa di RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(10), 440–448.
- Yassir Amrina Rosyada, C. F. (2023). Hubungan Dukungan Keluarga dan Kebutuhan



Spiritual dengan Kualitas Hidup Pasien Lansia. Muhammadiyah Journal of Geriatric, 4(1).

Yusuf, J., Suhartini, T., & Hartono, D. (2023). *Pengaruh terapi relaksasi Benson terhadap tingkat kecemasan pada pasien pemasangan WSD (water sealed drainage) di RSUD Dr. Abdoer Rahem Situbondo*. Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia, 2(10), 380–388.