

ABSTRAK

Komunikasi pada keluarga pasien sering terabaikan karena perawat sering kali memiliki waktu yang terbatas untuk anggota keluarga karena lebih fokus dalam memberikan tindakan fisik. Tujuan dari penelitian ini mengetahui pengaruh komunikasi efektif media kartu terhadap kepuasan keluarga pasien di level 3 IGD RSI Surabaya Jemursari.

Desain penelitian menggunakan *pre eksperimental* dengan pendekatan *one group pre-post test design*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien di Level 3 IGD Rumah Sakit Surabaya Jemursari sebesar 185 orang. Sampel 64 orang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Variabel independen komunikasi efektif media kartu dan variabel dependen kepuasan keluarga pasien. Instrument penelitian menggunakan Kuesioner dimensi kepuasan RATER. Analisa data menggunakan uji *Wilcoxon Signed Rank Test* dengan nilai $\alpha = 0,10$.

Hasil penelitian menunjukkan sebelum diberikan komunikasi efektif media kartu, rata-rata 76.47 dan setelah diberikan komunikasi efektif media kartu, rata-rata 81.77. Hasil uji *Wilcoxon Signed Rank Test* didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,083 < \alpha 0,10$.

Komunikasi efektif media kartu mempengaruhi kepuasan keluarga pasien di level 3 IGD RSI Surabaya Jemursari. Diharapkan komunikasi efektif media kartu ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam hal komunikasi efektif petugas untuk melayani keluarga pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan sehingga kepuasan pasien dan keluarga semakin tinggi dalam pelayanan di Rumah Sakit.

Kata kunci : kepuasan keluarga, komunikasi efektif, media kartu.