

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PADA PELAYANAN KEPERAWATAN DI ICU RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Puspa Apriliyanti<sup>1</sup>, Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., PhD<sup>2</sup>

<sup>[1]</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 55183, Indonesia.

<sup>[2]</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 55183, Indonesia.

*e-mail:* [puspa.apriliyanti97@gmail.com](mailto:puspa.apriliyanti97@gmail.com)

---

### Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang ketika apa yang diharapkan sesuai dengan kejadian bahkan melampaui dengan apa yang diharapkan. Perawat adalah satu profesi kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perawat di Rumah Sakit adalah tenaga kesehatan yang paling banyak dan paling lama kontak dengan pasien dan keluarga. Indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan rumah sakit dapat diukur dari kepuasan pasien dan keluarga dalam menerima pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Metode:** metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif pada keluarga pasien yang berada di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 30 responden dengan teknik *total sampling* dengan menggunakan instrumen RATER.

**Hasil penelitian:** karakteristik responden pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa sebagian besar usia responden yaitu 41-56 tahun (66,7%). Berdasarkan jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan yaitu 22 (73,3%). Berdasarkan data pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan dari responden adalah wiraswasta yaitu 14 (46,7%). Berdasarkan data pendidikan terakhir responden sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah Sekolah Menengah Atas yaitu 12 (40,0%). Tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan didapatkan hasil 12 (60%) merasa puas dan 18 (40%) merasa sangat puas.

**Kesimpulan:** hasil penelitian menyatakan bahwa seluruh responden merasa puas akan pelayanan keperawatan di ICU sehingga perawat senantiasa memperthankan hal tersebut.

**Kata Kunci:** ICU, Kepuasan, Pelayanan Keperawatan

**DESCRIPTION THE LEVEL OF FAMILY SATISFACTION WITH  
NURSING SERVICES AT THE ICU HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

Puspa Apriliyanti<sup>1</sup>, Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., PhD<sup>2</sup>

<sup>[1]</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta 55183, Indonesia.

<sup>[2]</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
55183, Indonesia.

*e-mail:* [puspa.apriliyanti97@gmail.com](mailto:puspa.apriliyanti97@gmail.com)

---

***ABSTRACT***

**Background:** Satisfaction is a feeling of pleasure that someone feels when what is expected according to the event even exceeds what is expected. Nurses are a health profession that has an important role in providing health services. Nurses at the Hospital are the health workers who have the most and the longest contact with patients and families. Indicators of good or bad quality of hospital services can be measured by the satisfaction of patients and families in receiving health services, especially nursing services. The purpose of this study was to determine the level of family satisfaction in nursing services at the ICU PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta.

**Research Methods:** this research method is descriptive quantitative for 30 families of patients in the ICU Hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta with a total sampling technique using the RATER instrument.

**Research Result:** The characteristics of respondents in this study were obtained results that most of the respondents age were 41-56 years (66.7%). Based on the sex of the respondents most of them were women, namely 22 (73.3%). Based on the data of the respondent's work, most of the jobs of the respondents were self-employed, namely 14 (46.7%). Based on the last education data of the respondents most of the respondents' last education was High School, namely 12 (40.0%). The level of family satisfaction in nursing services showed that 15 (50%) were satisfied and 18 (50%) felt very satisfied.

**Conclusion:** the results of the study state that all respondents feel satisfied with the nursing services at the ICU so that nurses always maintain it.

**Keywords:** *ICU, Satisfaction, Nursing services*

