

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.20, Ngupasan, Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122. *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdiri pada tahun 1989, dimana ruang *ICU* adalah ruangan yang dijadikan sebagai kamar bayi serta bangunan *ICU* telah mengalami banyak renovasi hingga sekarang. Jumlah tempat tidur pada *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 6 tempat tidur. *Length Of Stay* pasien di *ICU* sekitar 3-7 hari. Keluarga diberikan izin untuk menengok atau menjenguk keluarga yang berada di *ICU* sebanyak 1 kali setiap hari kecuali hari libur atau keadaan pasien kritis.

##### 2. Hasil Analisis Data

Responden pada penelitian ini adalah keluarga yang menemani pasien di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama lebih dari 1 hari. Penelitian ini menggunakan *total sampling* dimana didapatkan responden pada penelitian ini adalah sebanyak 30 responden. Gambaran distribusi frekuensi responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Data Demografi Responden (n=30)**

<b>Karakteristik</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
24-40	10	33,3
41-56	20	66,7
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	8	26,7
Perempuan	22	73,3
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak sekolah	2	6,7
SD	5	16,7
SLTP	2	6,7
SLTA	12	40,0
Diploma	2	6,7
Sarjana	7	23,3
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	1	3,3
Petani	1	3,3
PNS/TNI/POLRI	5	16,7
Wiraswasta	14	46,7
IRT	9	30,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui distribusi responden yaitu berdasarkan umur sebagian besar 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 SLTA yaitu 12 (40,0%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Puas	15	50,0
Sangat Puas	15	50,0
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas 15 (50,0%), 15 (50,0%) responden merasa sangat puas, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

**Tabel 4. Distribusi tingkat kepuasan responden berdasarkan data demografi**

<b>Karakteristik</b>	<b>Tingkat kepuasan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>			
24-40	Puas	2	6,7
	Sangat puas	8	26,7
41-56	Puas	13	43,3
	Sangat puas	7	23,3
<b>Jenis Kelamin</b>			
Laki-laki	Puas	3	10,0
	Sangat puas	5	16,7
Perempuan	Puas	12	40,0
	Sangat puas	10	33,3
<b>Pendidikan terakhir</b>			
Tidak sekolah	Puas	2	6,7
	Sangat puas	0	0
SD	Puas	4	13,3
	Sangat puas	1	3,3
SLTP	Puas	0	0
	Sangat puas	2	6,7
SLTA	Puas	6	20,0
	Sangat puas	6	20,0
Diploma	Puas	2	6,7
	Sangat puas	0	0

<b>Pendidikan terakhir</b>			
Sarjana	Puas	1	3,3
	Sangat puas	6	20,0
<b>Pekerjaan</b>			
Tidak Bekerja	Puas	1	3,3
	Sangat puas	0	0
Petani	Puas	0	0
	Sangat puas	1	3,3
PNS/TNI/POLRI	Puas	1	3,3
	Sangat puas	4	13,3
Wiraswasta	Puas	7	23,3
	Sangat puas	7	23,3
IRT	Puas	6	20,0
	Sangat puas	3	10,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil bahwa mayoritas usia yang puas adalah usia 41-54 tahun yaitu 13 (43,3%), mayoritas jenis kelamin yang merasa puas adalah perempuan adalah 12 (40,0%), mayoritas pendidikan terakhir adalah SLTA yaitu 6 (20,0%) dan mayoritas pekerjaan yang merasa puas adalah wiraswasta yaitu 7 (23,3%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *Reliability***

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Menangani masalah keperawatan	Puas	23	76,7
	Sangat puas	7	23,3
Memberitahu tentang ketersediaan fasilitas	tidak puas	2	6,7
	puas	19	63,3
	sangat puas	9	30,0
Memberitahu tentang hal yang harus dipatuhi	Tidak puas	2	6,7
	Puas	22	73,3
	Sangat puas	6	20,0
Memberitahu tentang hal yang dilarang	Tidak puas	2	6,7
	Puas	18	60,0
	Sangat puas	10	33,3

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ketepatan waktu perawat	Tidak puas	1	3,3
	Puas	21	70,0
	Sangat puas	8	26,7

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui responden paling puas pada item perawat menangani masalah keperawatan dengan baik yaitu 23 (76,7%), 2 (6,7%) merasa tidak puas pada item memberitahu tentang keberadaan fasilitas, memberitahu tentang hal yang harus dipatuhi serta hal yang dilarang selama di *ICU*.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *Assurance***

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Memberi perhatian terhadap keluhan	Tidak puas	4	13,3
	Puas	21	70,0
	Sangat puas	5	16,7
Jujur dalam memberikan informasi	Tidak puas	1	3,3
	Puas	17	56,7
	Sangat puas	12	40,0
Memberi senyum dan sapa	Tidak puas	3	10,0
	Puas	20	66,7
	Sangat puas	7	23,3
Teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan	Puas	23	76,7
	Sangat puas	7	23,3

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas pada item teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan yaitu 23 (76,7%) dan item memberi perhatian terhadap keluhan keluarga (responden) yaitu 4 (13,3%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *Tangibles***

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Memberi informasi tentang administrasi	Puas	24	80,0
	Sangat puas	6	20,0
Menjaga kebersihan dan kerapian ruangan	Tidak puas	2	6,7
	Puas	21	70,0
	Sangat puas	7	23,3
Menjaga kebersihan dan ketersediaan alat kesehatan	Tidak puas	1	3,3
	Puas	23	76,7
	Sangat puas	6	20,0
Menjaga kebersihan dan kerapian penampilan	Puas	22	73,3
	Sangat puas	8	26,7

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas pada pelayanan pemberian informasi tentang administrasi yaitu 24 (80%) responden dan item menjaga kebersihan dan kerapian ruangan adalah item yang paling banyak responden merasa tidak puas yaitu 2 (6,9%).

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *Empathy***

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Memberi informasi tentang tindakan keperawatan	Puas	20	66,7
	Sangat puas	10	33,3
Mudah ditemui dan dihubungi	Tidak puas	1	3,3
	Puas	21	70,0
	Sangat puas	8	26,7
Sering memeriksa keadaan keluarga	Tidak puas	2	6,7
	Puas	20	66,7
	Sangat puas	8	25,6

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Perawatan yang diberikan tidak memandang pangkat	Puas	22	73,3
	Sangat puas	8	26,7
Perhatian dengan keadaan Anda	Tidak puas	10	33,3
	Puas	13	43,3
	Sangat puas	7	22,4

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil bahwa mayoritas responden merasa puas pada item perawatan yang diberikan tidak memandang pangkat yaitu sebanyak 22 (73,3%) dan mayoritas responden merasa tidak puas pada item perhatian dengan keadaan keluarga pasien (responden) yaitu 10 (33,3%).

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *Responsiveness***

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Menawarkan bantuan kepada Anda	Tidak puas	3	10,0
	Puas	21	70,0
	Sangat puas	6	20,0
Menangani segera keluarga ketika tiba di ICU	Puas	19	63,3
	Sangat puas	11	36,7
Menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien	Puas	19	63,3
	Sangat puas	11	36,7
Membantu memperoleh obat	Tidak puas	1	3,3
	Puas	23	76,7
	Sangat puas	6	20,0
Membantu pelaksanaan pelayanan foto dan tes laboratorium	Tidak puas	1	3,3
	Puas	20	66,7
	Sangat puas	9	30,0

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa mayoritas psien merasa puas pada item membantu memperoleh obat yaitu sebanyak 23 (76,7%) responden dan mayoritas responden merasatidak puas pada item menawarkan bantuan kepada keluarga (responden) sebanyak 3 (10,0%).

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi**

	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<i>Reliability</i>	Puas	18	60,0
	Sangat Puas	12	40,0
<i>Assurance</i>	Puas	18	60,0
	Sangat Puas	12	40,0
<i>Tangible</i>	Puas	20	66,3
	Sangat Puas	10	33,7
<i>Emphaty</i>	Puas	12	40,0
	Sangat puas	18	60,0
<i>Responsiveness</i>	Puas	17	56,7
	Sangat Puas	13	43,3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas pada pelayanan keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terutama pada dimensi *tangible* (kenyataan) 20 (66,3%) responden merasa puas dan 10 (33,7%) merasa sangat puas.

## **B. Pembahasan**

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Umur

Mayoritas usia yang merasa puas pada penelitian ini adalah usia 41-56 tahun yaitu sebanyak 20 (43,3%). Hasil penelitian ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh Triwardani (2017) yang menyatakan bahwa semakin muda usia seseorang maka tingkat kepuasannya akan suatu produk atau jasa akan semakin rendah. Hal tersebut terjadi karena usia muda memiliki harapan dan tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan usia tua. Usia muda cenderung terbuka akan adanya informasi serta lebih berani untuk mengungkapkan ketidakpuasan atau tuntutannya sedangkan usia tua lebih cenderung menerima saja apa yang diterimanya.

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di ruang *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan karakteristik jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebanyak 22 (73,3%). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sari & Fina pada tahun 2012 di mana didapatkan hasil bahwa perempuan menjadi populasi yang dominan yang menemani pasien ketika menjalani perawatan di Rumah Sakit.

Mayoritas jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 12 (40,0%). Hasil tersebut sesuai dengan Lumenta (dalam, Abdillah & Ramdan, 2009) bahwa pria cenderung memberikan kritik dan tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan wanita.

c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil lulusan SMA

mendominasi yaitu sebanyak 7 (41,2%), lulusan SD sebanyak 4 (23,5%), SMP sebanyak 1 (5,9%), tidak sekolah 1 (5,9%), diploma 1 (5,9%), dan sarjana sebanyak 3 (17,6%). Hal tersebut sesuai dengan data dari Dinas Pendidikan dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016 dimana lulusan terbanyak adalah lulusan SLTA.

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil bahwa mayoritas lulusan SLTA merasa puas yaitu sebanyak 6 (20,0%) dan lulusan sarjana merasa sangat puas sebanyak 6 (20,0%) hasil tersebut tidak sesuai dengan sebuah penelitian yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka tingkat kepuasannya akan semakin rendah karena pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan (Triwardhani, 2017). Namun hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dan tingkat kepuasan seseorang. Meskipun orang tersebut memiliki pendidikan yang tinggi terkadang tingkat kepuasan seseorang akan sama dengan orang yang memiliki pendidikan rendah. (Hutabarat & Yulianti, 2013).

#### d. Pekerjaan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 14 ( 46,7%). Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas pekerjaan yang merasa puas adalah wiraswasta yaitu sebanyak 7 (23,3%). Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa Seorang yang memiliki pekerjaan akan memiliki

tuntutan dan kritik yang lebih banyak dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Hal tersebut terjadi karena seseorang yang memiliki pekerjaan akan banyak terpapar dengan lingkungan sekitarnya sehingga akan mendapatkan banyak informasi dibandingkan dengan seseorang yang tidak memiliki pekerjaan (Abdilah., Ramdan, 2009)

## 2. Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang ketika apa yang diharapkan sesuai dengan kejadian bahkan melampaui dengan apa yang diharapkan. (Kotler (2004) dalam Nursalam (2011)). *Expecive service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perseived service* (pelayanan yang diterima) merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa. (Parasurama (2009) dalam Kobak, Maidin & Sangkala (2014)).

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan kuisioner RATER didapatkan hasil bahwa dari 30 keluarga yang menemani pasien di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 15 (50%) dan merasa sangat puas sebanyak 15 (50%) terhadap pelayanan keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tingginya angka kepuasan keluarga tersebut karena keluarga pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan keluarga pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amatiria

pada tahun (2010) bahwa kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan dimensi *responsivness, empathy, assurance, reliability* dan *tangible*.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Retnaningsih (2017) dimana 50% keluarga pasien merasa puas akan pelayanan keperawatan yang ada di *ICU*. Hal tersebut berarti pelayanan keperawatan yang telah diterima keluarga pasien telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Hasil tersebut juga didukung oleh sebuah penelitian dimana hasil penelitian tersebut sebanyak 26 (65%) responden merasa puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan di Rumah Sakit tersebut. Perasaan puas merupakan perasaan yang subyektif dimana setiap orang memiliki kriteria yang berbeda sesuai dengan latar belakangnya. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan yang didapatkan dan semakin banyak pula tuntutan yang diberikan. (Sudarmi, 2014)

### 3. Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh seorang perawat dimana perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang cepat, tepat dan profesional. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan harus memiliki pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga menghasilkan suatu pelayanan yang dapat memuaskan pasien dan keluarga pasien. (Nursalam, 2015)

Hasil penelitian yang telah dilakukan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil bahwa dari dimensi keandalan (*reliability*) sebagian besar responden merasa puas yaitu 18 (60,0%) dan 12 (40,0%) merasa sangat puas. Hal ini berarti bahwa pelayanan keperawatan yang ada di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah baik dimana pengguna layanan disana merasa puas bahkan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil tersebut didukung dengan penelitian yang menyatakan bahwa 99 (63%) responden merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. Hal ini berarti perawat mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan secara tepat dan akurat. (Chika, Rumayar, Engker, 2013).

Berdasarkan tabel 4 yaitu dimensi *reliability* kemampuan perawat untuk menangani masalah keperawatan merupakan item yang paling dominan yaitu 23 (76,7%) merasa puas. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu mengirim perawat untuk melakukan pelatihan. Semakin sering seseorang mengikuti pelatihan maka semakin banyak pengetahuan baru bagi pesertanya dan dapat meningkatkan kinerja serta memperbaiki semangat kerja (Kaswan, 2013).

Indikator ketepatan waktu perawat datang ketika membutuhkan mendapat tingkat kepuasan sebanyak 21 (70,0%) menyatakan puas. Kuantitas dan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dalam hal ini adalah

perawat merupakan faktor yang banyak berkontribusi. Selain itu sarana dan prasarana yang disediakan rumah sakit seperti alat kesehatan yang memadai serta jumlah *stecher*/tempat tidur. *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki jumlah 6 tempat tidur dan 4 perawat yang berjaga setiap *shift*. Penempatan dari tempat tidur yang mudah dijangkau juga mempengaruhi ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan (Widodo, 2015).

Indikator terbanyak untuk merasa tidak puas adalah komunikasi tentang ketersediaan fasilitas, hal yang harus dipatuhi dan hal yang dilarang selama di *ICU* adalah 2 (6,7%). Perawat dalam memberikan pelayanan profesional tidak hanya dari keterampilan dan keahliannya tetapi bagaimana perawat tersebut dapat berkomunikasi dengan baik. Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pihak *ICU* dinyatakan bahwa saat pertama kali pasien masuk *ICU* perawat akan memberitahukan tentang hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dilakukan di *ICU*. Dalam hal ini mungkin saja keluarga pasien yang menjadi responden penelitian bukan keluarga yang diberikan penjelasan ketika pasien baru saja masuk *ICU*.

#### 4. Tingkat kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)

*Assurance* (jaminan) adalah kemampuan yang dimiliki seorang perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga sehingga pasien dan keluarga merasa yakin akan apa yang akan dan telah dilakukan

perawat. (Nursalam, 2015). Empati adalah pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pasien dan keluarga pasien yang berhubungan dengan sikap, pengetahuan dan kemampuan untuk membuat konsumen merasa yakin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 18 (60%) responden merasa puas dan 12 (40%) responden merasa puas akan pelayanan keperawatan dimensi empati di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Terjaminnya mutu yang diberikan, tenaga kesehatan harus bersikap profesional yang dapat dilihat dari kapabilitas dalam memberikan pelayanan, pengetahuan yang memadai, serta kemampuan menyampaikan informasi dengan baik. (Priharjo (1995) dalam Kalsum (2016)). Hal ini menunjukkan bahwa perawat di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah berlaku profesional dalam bekerja dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil bahwa item teliti dan terampil dalam menanganangi masalah keperawatan mayoritas responden merasa puas yaitu 23 (76,7%). Perawat di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah perawat yang memiliki masa kerja yang tidak sebentar. Semakin lama masa kerja seseorang maka semakin banyak pengalaman yang didapatkan sehingga keterampilan perawat juga akan meningkat (Walukow, Mandangi & Rumayar, 2015).

Jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien mendapatkan tingkat kepuasan 17 (56,7%) merasa puas. Perawat dalam menjalankan tugasnya diatur dalam Pasal 37 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, meawajibkan perawat melengkapi

prasarana pelayanan keperawatan sesuai standar pelayanan keperawatan salah satunya yaitu memberikan informasi yang jujur, jelas dan mudah dimengerti.

Memberi senyum dan sapa merupakan indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan sebanyak 20 (66,7%) responden merasa puas. Memberi jaminan berupa sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh perawat mampu menciptakan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan bagi perawat yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yaitu pasien dan keluarga (Purwanti, Prastiwi, Rosdiana, 2017).

Memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan keluarga merupakan item yang memiliki tingkat ketidakuasan paling tinggi yaitu 4 (13,3%) merasa tidak puas. Perawat yang bekerja di *ICU* memiliki spesifikasi tugas yang sering berhadapan dengan kondisi beresiko untuk hilangnya nyawa pasien. Tindakan yang dilakukan harus cepat dan tepat sehingga perawat seringkali memfokuskan dirinya pada upaya penyelamatan pasien, sehingga unsur komunikasi atau perhatian terhadap keluarga kurang diperhatikan oleh perawat (Wiyono, 2016).

5. Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik)

*Tangible* (bukti fisik) adalah aktualisasi nyata dari sebuah pelayanan yang dengan cepat dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna jasa (pasien dan keluarga pasien). Sarana dan prasarana yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan merupakan

bentuk dari dimensi bukti fisik. (Nursalam, 2015). Perawat dalam hal ini berkaitan dengan penampilan yang rapi dan segar, menjaga ruangan dan alat-alat yang akan digunakan untuk memberikan asuhan keperawatan agar tetap bersih. (Kalsum, 2016).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa 20 (66,3%) responden merasa puas dan 10 (33,7%) responden merasa sangat puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chika, Rumayar & Engker pada tahun 2013 didapatkan hasil bahwa lebih banyak pasien merasa puas dibandingkan dengan kurang puas. Penelitian ini menyatakan bahwa bukti fisik adalah dimensi yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan (pasien dan keluarga pasien) dan memiliki hubungan yang kuat dengan angka kepuasan pelanggan sehingga dalam hal ini perawat dapat memberikan pelayanan yang memuaskan didukung dengan sarana dan prasarana dari rumah sakit sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan optimal.

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil bahwa 22 (73,4%) responden merasa puas pada indikator menjaga kebersihan dan keapian penampilan. Penampilan merupakan salah satu faktor yang diperhatikan pertama kali ketika komunikasi interpersonal. Citra diri dan profesional yang positif dapat ditunjukkan perawat dengan memperhatikan penampilan dirinya. Penampilan fisik perawat dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan atau asuhan yang akan diterima karena setiap mempunyai citra bagaimana penampilan seorang perawat (Warda & Fachlevy, 2016).

Indikator memberi informasi tentang administrasi menjadi indikator yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yaitu 24 (80%) responden merasa puas. Pasien dan keluarga pasien merasa lebih nyaman dan aman ketika dilayani oleh perawat termasuk dalam memberikan informasi terkait administrasi dimana perawat memberikan informasi yang mudah dimengerti (Warda, Junaid, Fachlevy, 2016).

6. Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *empathy* (empati)

*Empathy* (empati) adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh perawat untuk memahami kebutuhan dan memberikan perhatian kepada konsumen (pasien dan keluarga pasien), berkomunikasi dengan baik serta membina hubungan yang baik. (Amatiria, 2012). Pendapat tersebut sejalan dengan Parasuraman, dkk (1994) dalam Kalsum (2016) menyatakan *empathy* adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan mudah, memberikan perhatian secara pribadi pada pelanggan atau konsumen serta memahami kebutuhan dari pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa 12 (40%) merasa puas dan 18 (60%) responden merasa sangat puas. Pemahaman yang baik tentang kebutuhan konsumen, komunikasi yang baik serta sikap yang ramah seperti selalu memberikan semangat pasien untuk sembuh dan memberikan semangat untuk keluarga agar selalu mendampingi, memberikan semangat serta mendoakan pasien agar cepat sembuh adalah faktor yang mempengaruhi empati dari seorang perawat. Sehingga dalam hal ini

komunikasi antara perawat dan konsumen adalah kunci dari empati. (Kalsum 2016).

Berdasarkan tabel 8 didapatkan hasil bahwa mayoritas responden merasa puas pada indikator perawatan yang diberikan tidak memandang pangkat yaitu 22 (73,3%). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa 55 (55%) responden merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Petugas kesehatan mampu memberikan penjelasan yang mudah dimengerti, memberikan layanan sesuai kebutuhan dari konsumen (pasien dan keluarga) serta selalu meminta izin kepada keluarga sebelum melakukan tindakan. Hal tersebut karena petugas kesehatan tidak membedakan pasien yang menggunakan asuransi kesehatan (BPJS) maupun pasien umum. Penelitian lain menyatakan bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan dalam dimensi *empathy* baik pasien yang menggunakan asuransi askes maupun pasien umum. (Kobak, Maidin, Sangkala, 2014).

Indikator yang responden merasa tidak puas adalah perhatian dengan keadaan responden yaitu sebanyak 10 (33,3%). Perawat *ICU* adalah perawat yang memiliki kemampuan dan tuntutan yang lebih dibandingkan dengan perawat yang lain. Keterbatasan waktu yang dimiliki perawat serta besarnya tanggung jawab perawat dalam mempertahankan kondisi homeostatis pasien menyebabkan kurangnya interaksi perawat dengan keluarga pasien (Kristanto, Dewi, & Dewi, 2015).

Menurut Nursalam (2015) selalu pengertian dengan keterlibatan dalam permasalahan yang dihadapi oleh orang yang dilayani, kemampuan untuk memahami kebutuhan dari konsumen dengan penuh perhatian, keseriusan serta simpatik.

7. Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan atau ketersediaan dari perawat untuk memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan keluhan dari konsumen (Nursalam, 2015). Dimensi *responsiveness* menekankan sikap pemberi layanan (perawat) untuk cepat dan tepat dalam mengatasi keluhan, pertanyaan serta permintaan dari konsumen (Widyastuti, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa 17 (56,7%) responden merasa puas dan 13 (43,3%) responden merasa sangat puas. Ketika berada dirumah sakit terlebih di *ICU* kegawat daruratan pasien dapat terjadi kapan saja sehingga petugas kesehatan terutama perawat harus berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi masalah tersebut dengan cepat dan tepat. Ketika hal tersebut dapat diatasi dengan baik maka konsumen akan merasa puas akan pelayanan yang diterimanya karena *responsiveness* memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan konsumen (Kalsum,2016).

Berdasarkan tabel 9 item mampu memperoleh obat adalah item yang memiliki tingkat puas paling tinggi yaitu 23 (76,7%). Dalam pemberian obat terdapat 5 tahapan yaitu *administration, prescribing, documenting, dispensing dan monitoring*. Semua tahap tersebut dilakukan oleh petugas kesehatan. Dimana perawat melakukan 3 tahap yaitu *administration, documenting, monitoring*. Dalam hal ini petugas kesehatan sudah mampu melakukan tugasnya dengan baik sehingga konsumen (keluarga pasien) merasa puas akan hal tersebut (Solagracia, 2017).

Indikator menangani segera keluarga ketika berada di *ICU* mendapatkan tingkat kepuasan yaitu sebanyak 19 (63,3%) responden merasa puas. Ketepatan waktu dalam memulai pelayanan serta kecepatan dalam merespon pasien merupakan hal yang paling utama yang menentukan kepuasan pasien (Warda., Junaid., Fachlevy, 2016).