

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

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

Disusun oleh:

PUSPA APRILIYANTI

20150320010

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 25 Mei 2019

Dosen pembimbing

Dosen penguji

Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., PhD

Novita Kurniasari, S.Kep., Ns., M.Kep

NIK: 19720909200204173057

NIK: 19811117200510 173075

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Shanti Wardaningsih, S.Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep Jiwa., Ph.D.

NIK : 19790722200204 173 058

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga terhadap Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh derajat sarjana keperawatan, di Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih khususnya kepada :

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Shanti Wardaningsih, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp., Kep Jiwa selaku Kaprodi Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., PhD sebagai dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
4. Novita Kurnia Sari S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji dan memberi masukan serta saran sehingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini berjalan lancar

5. Mama, Bapak serta adik-adik yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah dan juga doa yang tidak henti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
 6. Seluruh teman-teman mahasiswa/i Program Studi Ilmu Keperawatan angkatan 2015 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
 7. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dilakukan pengambilan data
- Penulis menyadari bahwa dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah belum sempurna, maka dari itu berharap pembaca dapat memberikan masukan dan arahan supaya Karya Tulis Ilmiah ini dapat lebih baik.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Mei 2019

Puspa Apriliyanti

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Puspa Apriliyanti
NIM : 20150320010
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa KTI yang saya tulis ini benra-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir KTI ini.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan KTI ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 24 Mei 2019

Yang membuat pernyataan

Puspa Apriliyanti

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

Puspa Apriliyanti¹, Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., PhD²

^[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 55183, Indonesia.

^[2] Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 55183, Indonesia.

e-mail: 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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terkait	6
BAB II : TINJAUAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. <i>Intensive Care Unit</i>	10
2. Keluarga	13
3. Pelayanan Keperawatan	18
4. Kepuasan	21
B. Kerangka Teori.....	31
C. Kerangka Konsep	32
BAB III : METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Tempat dan Waktu Penelitian	34
D. Variabel Penelitian	34
E. Desain Operasional	34
F. Instrument Penelitian	38
G. Cara Pengumpulan Data	38
H. Uji Validitas dan Reabilitas	41
I. Pengolahan dan Analisa Data	42
J. Etika Penelitan	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN	44
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Keterangan lolos uji etik
- Lampiran 5. Surat Izin uji validitas
- Lampiran 6. Surat balasan izin uji validitas
- Lampiran 7. Surat izin penelitian
- Lampiran 8. Surat balasan izin penelitian
- Lampiran 9. Hasil penelitian SPSS

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	34
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Data Demografi	43
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga berdasarkan Data Demografi	44
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan	45
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan Dimensi <i>Reliability</i>	46
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan Dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan Dimensi <i>Tangible</i>	48
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan Dimensi <i>Empathy</i>	49
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan Dimensi <i>Responsivness</i>	50
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Lima Dimensi	51

