

NASKAH PUBLIKASI

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



Disusun oleh

PUSPA APRILIYANTI

20150320010

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

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

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

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*

Pendahuluan

Intensive Care Unit (*ICU*) menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1778/MENKES/SK/XII/2010 suatu bagian dari rumah sakit yang mandiri dengan staf khusus dan perlengkapan khusus yang ditujukan untuk observasi, perawatan dan terapi pasien-pasien yang menderita penyakit dan cedera yang mengancam nyawa atau berpotensi mengancam nyawa dengan prognosis yang tidak tentu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Retnaningsih, dkk (2017) Hasil penelitian menunjukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan individu ketika apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang diterima (Nursalam, 2015). Indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan rumah sakit dapat diukur dari kepuasan pasien dan keluarga dalam menerima pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Perawat adalah satu profesi kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit adalah pelayanan keperawatan dimana pelayanan keperawatan adalah titik sentral dari pelayanan kesehatan lainnya, dilaksanakan selama 24 jam secara terus menerus dan berkesinambungan. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi dari segala kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsivness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima layanan (Nursalam, 2015). Kepuasan dari pasien dan keluarga

merupakan indikator penting yang sedang diakui sebagai ukuran kualitas pelayanan perawatan di ICU. Hasil penelitian, didapatkan data bahwa penyebab ketidakpuasan keluarga di ICU adalah terkait sikap dan perilaku petugas antara lain perawat yang kurang komunikatif dan informatif, kenyamanan ruang tunggu, keacuhan dan keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi. Komunikasi menduduki peringkat paling tinggi dalam persepsi kepuasan keluarga pasien di rumah sakit (Retnaningsih, Aini, & Yulianti, 2017).

METODE

Model penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimen dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan tentang situasi atau peristiwa-peristiwa penting pada masa kini. (Nursalam, 2013).

Populasi pada penelitian ini adalah keluarga yang menemani pasien di ruang ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah keluarga pasien yang menemani pasien >24 jam, keluarga pasien yang bisa membaca dan menulis, keluarga pasien yang merupakan keluarga inti dan atau *extended family*. Penelitian ini dilakukan selama 40 hari yaitu bulan Februari-Maret 2019. Variabel dalam penelitian ini adalah gambaran tingkat kepuasan keluarga pada pelayanan keperawatan di ICU. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner rater untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga.

HASIL PENELITIAN

Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=30)

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

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 Sekolah Menengah Atas yaitu 12 (40,0%).

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

Tingkat Kepuasan	n	%
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 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelayanan Keperawatan di ICU RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi

	Tingkat Kepuasan	N	%
<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
Total		30	100

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.

PEMBAHASAN

1. Gambaran kepuasana keluarga padapelayanan 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)). Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan kuisisioner 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 denga harapan keluarga pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. (Kalsum, 2016).

Hasil tersebut juga didukung oleh sebuah penelitian dimana hasil penelitian tersebut sebnayak 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 sesorang maka semakin banyak pengetahuan yang didapatkan dan semkain banyak pula tuntutan yang diberikan. (Sudarmi, 2014).

2. Gambaran tingkat kepuasan keluarga padapelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *reliability*

Keandalan (*reliability*) adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh seorang perawat dimana perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang cepat, tepat dan profesional (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 15 (40,0%) merasa sangat puas. 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).

Dalam dimensi *reliability* indikator yang paling memuaskan adalah kemampuan perawat 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). Sedangkan 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*.

3. Gambaran tingkat kepuasan keluarga padapelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *assurance*

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).

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)). Indikator yang paling banyak mendapatkan kepuasan pada dimensi *assurance* adalah teliti dan terampil dalam menanganangi masalah keperawatan mayoritas pasien 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 didapat sehingga keterampilan perawat juga akan meningkat (Walukow, Mandangi & Rumayar, 2015).

4. Gambaran tingkat kepuasan keluarga padapelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *tangible*

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).

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.

5. Gambaran tingkat kepuasan keluarga padapelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *empathy*

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).

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 (Kalsum, 2016). Indikator yang paling banyak merasa puas adalah perawatan yang diberikan tidak memandang pangkat yaitu 22 (73,3%). 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.

Indikator yang paling banyak mendapat tidak puas adalah Indikator yang responden merasa tidak puas adalah perhatian dengan keadaan responden yaitu sebanyak 10 (33,3%). 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).

6. Gambaran tingkat kepuasan keluarga padapelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *responsiveness*

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan atau ketersediaan dari perawat untuk memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan keluhan dari konsumen (Nursalam, 2015).

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).

Indikator yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi adalah 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).

Kesimpulan

1. Seluruh responden merasa puas pada pelayanan keperawatan di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
2. Seluruh responden merasa puas pada pelayanan keperawatan dimensi keandalan (*reliability*) di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
3. Seluruh responden merasa puas pada pelayanan keperawatan dimensi jaminan (*assurance*) di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh responden merasa puas pada pelayanan keperawatan bukti fisik (*tangibles*) di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
5. Seluruh responden merasa puas pada pelayanan keperawatan dimensi empati (*empathy*) di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
6. Seluruh responden merasa puas pada pelayanan keperawatan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di *ICU* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Saran

1. Perawat
Keluarga pasien merasa puas bahkan sangat puas pada pelayanan keperawatan sehingga hendaknya perawat memperhatikan dan mempertahankan pelayanan tersebut
2. Rumah sakit
Hendaknya rumah sakit melakukan survey berkala untuk meninjau kepuasan dari pasien dan keluarga pasien guna mengevaluasi kinerja dari perawat.
3. Bagi Keluarga Pasien
Hendaknya keluarga pasien memberikan jawaban yang jujur sehingga apa yang

dirasa kurang agar segera diperbaiki dan keluarga dapat menikmati hal tersebut.

Referensi

- Amatiria, Gustop. (2012). Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Metode Tim pada Rawat Inap.
- Baharuddin, Bassang, O., & Tonglo, H. N. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang perawatan Interna RSUD Lakipadana.
- Broek, dkk (2015). *Questionnaires on Family Satisfaction in the Adult ICU: A sistematic Review Including Psychometric Properties*.
- Chika, Palar., Rumayar, Adesty, A., Engkeng Sulaemana. (2013). Hubungan Antara Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado
- Clark, K., Milner, K. A., Beck, M., & Mason, V. (2016). *Measuring Family Satisfaction With Care Delivered in the Intensive Care Unit. Critical Care Nurse*
- Darmayanti, N. N. T., & Oktamianti, P. (2013). Analisis Kompetensi Perawat Ruang Intensif (Intensive Care Unit) Rumah Sakit Umum Tabanan Tahun 2013.
- Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga DIY. (2017). Laporan Kerja Instansi Pemerintah.
- Friedman. (2013). Keperawatan Keluarga. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batureno The level of patient satisfaction with health services in batureno health centers.

- Hendrawati, Sri., Fatimah, Sari., Fitri, Siti, Yuyun, Rahayu., & Nurhidayah Iku. (2017). Kajian Kebutuhan *Family Centered Care* dalam Perawatan Bayi Sakit Kritis di *Neonatal Intensive Care Unit*.
- Jannah, Miftahul., Yacob, fakhri., Julianto (2017). Rentang Kehidupan Manusia (*Life Span Development*) dalam Islam.
- Jensen, H. I., Gerritsen, R. T., Koopmans, M., Downey, L., Engelberg, R. A., Curtis, J. R., ... Ørding, H. (2017). *Satisfaction with quality of ICU care for patients and families: the euroQ2 project. Critical Care, 21(1)*.
- Kalsum, Umi. (2016). Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Fatmawati.
- Kartika, Ika, Dewi. (2013). Komunikasi Antarpribadi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Pertiwi Makasar
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1778/MENKES/SK/XII/2010. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan ICU di Rumah Sakit.
- Kobak, Karel., Maidin, Alimin., Sangkala. (2014). Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Wamena.
- Kristanto, Andreas, Agung., Dewwi, Kartika, Sari., Dewi, Endah, Kumala. (2017). Faktor-faktor Penyebab Stress Kerja pada Perawat *ICU* RS Tie C di Kota Semarang
- Manalu, Isbet Octavia. (2009). Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Layanan Keperawatan di Rumah Sakit Jiwa Cimahi.
- Maqbullla, M. A. (2014). Tingkat Kepuasan keluarga Pasien Terhadap kualitas Pelayanan Perawatan Pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang
- Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saaras Husada Purworejo. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Srakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3. Jakarta:Salemba Medika
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta:Salemba Medika
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Open University of Malaysia. (2014). Foundation of Critical Care Nursing (CCN).
- Reski, M, I; Lestari, R, D; Setyowati, A. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di ruang *Intensive Care Unit*. vol 4, no 1
- Retnaningsih, D., Aini, D. N., & Yulianti, I. (2017). Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang ICU Rumah Sakit Permata Medika Semarang.
- Riwidikdo, H. (2013). Statistik Kesehatan dan Aplikasi SPSS Dalam Prosedur Penelitian. Yogyakarta:Rohima Press

- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sari, Hasmila., & Fina, Fira. (2012). *Dukungan Keluarga dalam Mencegah Kekambuhan pasien Skizofrenia di Poliklinik Rawat Jalan RSJ Aceh*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen (I)*.
- Supratman. (2009). *Membangun Sistem Pelayananan Keperawatan: Sebuah Wacana (Building a better delivery System)*.
- Solagracia, Glory Ananta. (2017). *Gambaran Pemberian Obat di IGD RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang*
- Tumbage, Stevin., Tasik, Femmy., Tumengkol, Selvi. (2017). *Peran Ganda Ibu Rumah Tangga dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga di desa Allude Kecamatan Kolongan Kabupaten Kalaud*
- Walakow, Paskalino A, Mandagi, Chreisy, K.F., Rumayar, Adisti A. (2014). *Hubungan Masa Kerja dan Kepemimpinan dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Minahasa Selatan*
- Yuniarti, Sri. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Al-Kadrie Kota Pontianan*