

PERAN PERAWAT DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN STROKE DI RSUD dr. MOEWARDI SURAKARTA

Mei Dewi, Mulyaningsih
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Surakarta
ningsih.solo@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan; Jumlah penderita stroke di Indonesia meningkat per tahun. Stroke merupakan penyebab kematian ketiga setelah penyakit jantung koroner. Kejadian tertinggi adalah di Semarang sebesar 3.989 kasus dibandingkan dengan jumlah kasus stroke di kota lain di Jawa Tengah (Dinkes Jateng, 2004). **Tujuan;** Mengetahui hubungan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke. **Metode;** Penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel dengan Purposive Sampling, jumlah sampel penelitian 78 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisa statistik menggunakan Chi-Square dengan taraf signifikansi ($\alpha=0,05$). **Hasil;** Analisa univariat peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar, menunjukkan 73,1% responden mempersepsikan perawat mempunyai peran baik dalam pemenuhan kebutuhan dasar, sisanya 26,9% responden mempersepsikan peran perawat yang masih kurang baik. Pengukuran tingkat kepuasan keluarga, menunjukkan 65,4% responden puas, sisanya 34,6% responden merasa tidak puas. Analisa Bivariat menunjukkan ada hubungan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke, dibuktikan dari hasil uji chi-square menunjukkan nilai $\tilde{n}=0,000$ dan signifikan 0,05. **Kesimpulan;** Terdapat hubungan yang signifikan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke.

Kata Kunci: Peran Perawat, Kepuasan, Keluarga

Abstract

Background; Indonesia, the number of stroke patients per year. Stroke is the third leading cause of death after coronary heart disease. The highest incidence is in 3.989 cases compared to the number of cases of stroke in another city in Central Java (Dinkes Jateng, 2004). **Purpose;** to determine the relationship between the nurse's role in the fulfillment of basic needs to the level of stroke patients family satisfaction in Dr. Moewardi hospitals. **Methods;** the study was observational analytic cross sectional approach. Sampling using Purposive Sampling, sample number 78 study respondents. The research instruments is the questionnaires. Statistical analysis using Chi-Square with significance level ($\alpha=0,05$). **Result;** Univariate analysis of role of nurses in the fulfillment of basic needs, showed 73,1% of respondents perceive nurses have a good role in the fulfillment of basic needs, the remaining of 26,9% respondents perceive the role of the nurse is still not good. Measuring the level of family satisfaction, showed 65,4% of respondents are satisfied,

*the remaining of 34,6% of respondents were dissatisfied. Bivariate analysis showed there is the relationship between the nurse's role in the fulfillment of basic needs to the level of stroke patients family satisfaction, evidenced from the chi-square test results that demonstrate the value of $p=0,000$, and significant on the value $\alpha=0,05$. **Conclusion;** There is a significant relationship between the nurse's role in the fulfillment of basic needs to the level of stroke patients family satisfaction in Dr. Moewardi.*

Keywords: *The role of nurses, Satisfaction, Family*

PENDAHULUAN

Jumlah penderita stroke di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Penyakit stroke merupakan penyebab kematian ketiga setelah penyakit jantung koroner. Angka kejadian tertinggi adalah di kota Semarang sebesar 3.989 kasus (17,91 %) dibandingkan dengan jumlah keseluruhan kasus stroke di kabupaten/kota lain di Jawa Tengah (Sofwan, 2010).

Penderita stroke memiliki permasalahan yang sangat luas, mulai dari perawatan sampai rehabilitasi. Masalah yang sering timbul yaitu kelemahan pada anggota gerak, gangguan berbicara, dan gangguan keseimbangan. Dalam proses penyembuhannya, maka pasien memerlukan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan dasar.

Kebutuhan dasar manusia merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan manusia dalam mempertahankan keseimbangan fisiologi

maupun psikologi seperti makan, minum, berpakaian, istirahat, BAK, BAB, rasa aman, dan perlindungan diri (Perry Potter, 2005:613). Dalam pemenuhan kebutuhan dasar, pasien stroke memerlukan peran serta dari perawat. Peran perawat merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan khususnya di bidang keperawatan dituntut mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memberi kepuasan pasien serta keluarganya dalam batas standar pelayanan profesional (Asmuji dan Rohmah, 2010). Salah satu peran perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan atau *care provider*. Peran perawat sebagai *care provider* harus dilaksanakan secara *komprehensif* atau menyeluruh, tidak hanya berfokus pada tindakan *promotif* tetapi juga pada tindakan *preventif* (Asmadi, 2008).

Salah satu tindakan *preventif* dalam upaya menjaga kesehatan, yang bisa dilakukan adalah dengan menjaga *personal hygiene*. Terkait dengan pernyataan di atas penelitian

yang dilakukan di RSUD kota Yogyakarta oleh Sulistyowati (2012) diperoleh hasil sebanyak 54,6% menyatakan peran perawat baik dan 45,4% menyatakan buruk untuk pelaksanaan *personal hygiene*. Terkait dengan penelitian diatas Widiharti (2011) melakukan penilaian terhadap pelayanan keperawatan di Rumah sakit Bhakti Rahayu Surabaya menunjukkan 53% hasil penilaian keterampilan perawat baik, sisanya 47% mengomentari perilaku *caring* perawat dan keterampilan perawat masih kurang .

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2012) di Klinik Sayung Husada, menunjukkan bahwa sebesar 84,5% responden menyatakan puas terhadap pelayanan prasarana tenaga paramedis (perawat), dan sisanya sebanyak 15,5% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan paramedis (perawat) serta terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis (perawat) dengan minat pasien kembali berkunjung. Terkait juga dengan penelitian dengan tema yang sama, hasil penelitian dari Wiyono dan M. Wahyuddin (2005), melakukan penelitian yang menunjukkan

bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Keterlibatan tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis dalam melayani konsumen/pasien perlu ditingkatkan, agar kepercayaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dapat ditingkatkan.

Penilaian tingkat kepuasan juga dilakukan oleh Hasan (2010), menunjukkan bahwa kualitas layanan rawat inap pada rumah sakit pemerintah kota Makasar telah dirasakan memuaskan sehingga berdampak pada perilaku mereka selanjutnya. Artinya ada keinginan dari pasien untuk datang kembali ke rumah sakit apabila mereka harus dirawat kembali atau berobat. Asmuji (2010), menunjukkan terdapat hubungan antara perawat sebagai *family advocacy* dengan tingkat kepuasan keluarga di Ruang Anak RSD dr. Soebandi Jember. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh andriani (2009), di Bangsal rawat inap anggrek RSUD Magelang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Magelang dengan nilai $\tilde{n} = 0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Oktober 2012, menunjukkan bahwa dari 32 pasien yang di rawat inap, sebanyak 65% keluarga dan pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, dan 35% sisanya adalah tidak puas dengan pelayanan keperawatan. Pasien dan keluarga banyak mengomentari perawat yang tidak cepat datang saat pasien memerlukan bantuannya, serta beberapa perawat ada yang bersikap kurang ramah terhadap pasien maupun keluarga. Hasil wawancara dengan perawat menunjukkan bahwa dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien, tidak dilaksanakan sepenuhnya oleh perawat dan biasanya dibantu oleh keluarga.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah yang ditetapkan yaitu adakah hubungan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke. Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke di RSUD Dr. Moewardi.

Perawat merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan, khususnya dibidang keperawatan dituntut mampu memberikan

pelayanan kesehatan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pasien serta keluarganya dalam batas standar pelayanan profesional (Asmuji, 2010:22). Berdasarkan uraian pernyataan diatas maka dapat disimpulkan, peran perawat merupakan perilaku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang yang memenuhi kualifikasi dan mempunyai kedudukan dalam suatu sistem pelayanan kesehatan.

Manusia memiliki beberapa kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Kebutuhan dasar adalah sebuah teori yang dapat digunakan perawat untuk memahami hubungan antara kebutuhan dasar manusia pada saat memberikan perawatan. Menurut teori ini, beberapa kebutuhan manusia tertentu lebih dasar dari kebutuhan lainnya, sehingga kebutuhan harus dipenuhi sebelum kebutuhan yang lainnya (Potter & Perry, 2005:613). Perilaku manusia terbentuk karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Menurut Maslow dalam Potter & Perry (2005:613-617) dan Sunaryo (2004:6-7) mengemukakan kebutuhan dasar manusia meliputi kebutuhan fisiologi/biologis; kebutuhan keselamatan dan rasa aman; kebutuhan cinta dan rasa memiliki; kebutuhan penghargaan dan harga diri; serta kebutuhan aktualisasi diri.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien yang dilakukan, Pohan (2006:159-160) mengemukakan dua komponen yang mempengaruhi penilaian pada tingkat kepuasan pasien, yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Perawat Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar Pasien Stroke

Tabel 1
Distribusi frekuensi peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar di RSUD Dr. Moewardi

Peran Perawat	F	(%)
Baik	57	73,1
Kurang Baik	21	26,9
Total	78	100

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 57 responden (73,1 %) mempersepsikan jika perawat di bangsal Angrek II mempunyai peran yang baik dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke, dan sisanya sebanyak 21 responden (26,9 %) mempersepsikan peran perawat yang masih kurang baik.

Kebutuhan dasar manusia merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan manusia dalam mempertahankan keseimbangan fisiologi maupun psikologi. Peran Perawat adalah memberikan perawatan dan

kenyamanan, karena mereka menjalankan fungsi spesifik. Pemikiran tersebut telah berubah, peran perawat menjadi lebih luas dengan penekanan pada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, juga memandang klien secara komprehensif (Perry & Potter, 2005). Berdasarkan hasil penelitian pengukuran peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan 78 responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan perawat mempunyai peran yang baik dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke, dan yang mempersepsikan peran perawat yang masih kurang baik hanya sebagian kecil.

Salah satu peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar adalah sebagai *family advocacy* atau perlindungan diri. Berdasarkan peran tersebut Asmuji (2010) melakukan penelitian mengenai peran perawat sebagai *family advocacy* dengan tingkat kepuasan keluarga pada anak yang di rawat inap. Hasilnya menyatakan bahwa peran seorang perawat tidak hanya berfokus pada perlindungan diri pasien, namun masih ada beberapa peran yang harus dilakukan untuk mendukung dalam proses kesembuhan pasien. Selain

sebagai *family advocacy* adalah *Health teaching, support*, konselor, terapeutik, dan *health care planning*. Tindakan-tindakan perawat sangat penting dalam mendasari terbentuknya peran perawat sebagai *family advocacy*. Perawat memiliki kemampuan, kewenangan dalam melakukan tindakan tersebut sesuai ilmu yang diperoleh secara terencana yaitu melalui proses pendidikan keperawatan.

Kemampuan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan harus sesuai dengan kewenangan yang diberikan. Salah satu tindakan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dasar adalah *personal hygiene*. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati dan Fitria (2012), menunjukkan bahwa persentase peran perawat dalam pelaksanaan prosedur *personal hygiene* menurut persepsi pasien imobilisasi fisik yang kurang baik masih cukup tinggi. Hal ini terjadi karena kurangnya tenaga keperawatan yang ada di rumah sakit. Perbandingan jumlah tempat tidur dibandingkan dengan jumlah perawat yaitu 1:6. Tingkat kepercayaan kesempurnaan pemberian asuhan keperawatan sangat tergantung dari kemauan, kemampuan,

pengetahuan dan keterampilan yang baik dari perawat. Selain itu juga harus ditunjang dengan tersedianya fasilitas yang memadai, kondisi kuantitas yang sesuai, penempatan yang tepat serta persiapan sumber daya manusia (perawat) yang baik (Nursalam, 2011).

2. Tingkat Kecemasan Pasien Post Operasi Fraktur *Femur*

Tabel 2
Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan keluarga pasien stroke di RSUD Dr. Moewardi

Tingkat Kepuasan	f	(%)
Puas	51	65,4
Tidak Puas	27	34,6
Total	78	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 51 responden/keluarga pasien (65,4 %) merasa puas dengan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke, dan sisanya sebanyak 27 responden (34,6 %) merasa tidak puas dengan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke.

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran tingkat kepuasan keluarga pasien stroke yang di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi, menunjukkan bahwa

sebagian besar responden/keluarga pasien merasa puas dengan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke, dan responden yang merasa tidak puas dengan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke masih cukup banyak. Hal ini dapat terjadi karena terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari keluarga penunggu pasien stroke.

Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah keterbatasan jumlah perawat yang jaga disetiap shift dengan jumlah pasien yang ada di RSUD Dr. Moewardi. Sehingga tidak semua kebutuhan dasar pasien dapat dipenuhi oleh perawat, perawat hanya memberikan edukasi kepada salah satu keluarga untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2012) di Klinik Sayung Husada, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan prasarana tenaga paramedis (perawat) tergolong cukup tinggi, dan hanya sebagian kecil responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan paramedis (perawat) serta terdapat hubungan yang

bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis (perawat) dengan minat pasien kembali berkunjung.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan salah satu bentuk dari kegiatan rumah sakit untuk lebih mengembangkan dan memajukan rumah sakit. Husna, *et. al* (2009) melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan, didapatkan data bahwa dari 39 responden yang terlibat dalam penelitian, sebagian besar menyatakan telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perawat dan sebagian kecil saja yang mengatakan kurang puas. Kepuasan yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa perawat di rumah sakit Siti Khodijah telah dapat memenuhi harapan-harapan pasien akan pelayanan yang prima dan berkualitas baik dari sisi kejelasan informasi, pelayanan yang tepat waktu, kesediaan perawat dalam mendengarkan keluhan atau permasalahan pasien, dan kesediaan membantu mengatasi permasalahan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi oleh perawat, sebab jika harapan yang diterima oleh

pasien tidak sesuai maka akan terjadi kesenjangan dari penerima pelayanan (pasien).

Wiyono dan Wahyuddin (2005), melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Keterlibatan tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis dalam melayani konsumen/pasien perlu ditingkatkan, agar

kepercayaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dapat ditingkatkan. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan hasil penelitian dari Hasan (2010), menunjukkan bahwa kualitas layanan rawat inap pada rumah sakit pemerintah kota Makasar telah dirasakan memuaskan sehingga berdampak pada perilaku mereka selanjutnya. Artinya ada keinginan dari pasien untuk datang kembali ke rumah sakit apabila mereka harus dirawat kembali atau berobat.

3. Hubungan Antara Peran Perawat Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Stroke

Tabel 3

Hubungan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke di RSUD Dr. Moewardi

Peran Perawat	Tingkat Kepuasan				Total		ρ	OR	χ^2	CI 95%	
	Puas		Tidak Puas							Lower	Upper
	f	%	F	%	f	%					
Baik	49	62,8	8	10,3	57	73,1	0,000	58,2	39,6	11,3	299,2
Kurang Baik	2	2,6	19	24,4	21	26,9					
Total	51	65,4	27	34,6	78	100					

Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan analisa hubungan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke, sebanyak 57 responden yang mempersepsikan jika peran perawat yang baik sebanyak responden yang merasa

puas, dan peran perawat yang kurang baik sebanyak 21 responden yang merasa tidak puas.

Setelah dilakukan uji statistik dengan uji *Chi Square*, dari hasil tersebut dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan

antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke yang dibuktikan dari hasil uji statistik *chi-square* yang menunjukkan nilai $\tilde{r}=0,000$, dan signifikan pada nilai $\alpha=0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan distribusi peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke, responden yang mempersepsikan jika peran perawat yang baik dan responden yang merasa puas sangat tinggi, dan responden yang mempersepsikan peran perawat yang kurang baik yang merasa tidak puas hanya sebagian kecil. Setelah dilakukan uji statistik dengan uji *Chi Square*, dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke di RSUD Dr. Moewardi.

Adanya hubungan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien stroke, dapat terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi. Antara lain pemahaman pengguna jasa tentang jenis

pelayanan yang akan diterima, empati/ sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, tingginya biaya pelayanan, penampilan fisik dari petugas kesehatan, jaminan keamanan yang diberikan, keterampilan dan kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (Muninjaya, 2004). Anggraini (2012) melakukan penelitian di Klinik Sayung Husada, menunjukkan bahwa yang menyatakan puas terhadap pelayanan prasarana tenaga paramedis (perawat) tergolong tinggi, dan responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan paramedis (perawat) tergolong kecil serta terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis (perawat) dengan minat pasien kembali berkunjung. Faktor yang mempengaruhi atau membuat pasien kurang puas dengan pelayanan di Klinik Sayung Husada adalah kecepatan petugas kesehatan dalam membantu mengatasi keluhan pasien.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan adalah jaminan keamanan dari petugas kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Asmuji

(2010), menunjukkan terdapat hubungan antara perawat sebagai *family advocacy* dengan tingkat kepuasan keluarga di Ruang Anak RSD dr. Soebandi Jember. Tindakan-tindakan perawat yang dilakukan di Ruang Anak terkait dengan peran perawat sebagai *family advocacy*, perawat sudah menjalankan peran sesuai perannya sebagai pelindung pasien dengan baik yaitu perawat memberikan penjelasan atas efek samping dari seluruh tindakan keperawatan yang dilakukan pada anak. Perawat menerima atau menunda tindakan apabila pasien menolak tindakan yang dikerjakan, perawat memberikan kebebasan keluarga untuk memilih dokter, perawat langsung membantu apabila keluarga memerlukan bantuan. Perawat memberikan solusi terbaik, sehingga pengobatan yang diperlukan oleh anak dapat terpenuhi dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik.

Tinggi rendahnya kualitas pelayanan, diperoleh dari hasil pengukuran. Penelitian yang dilakukan Andriani (2009), di Bangsal rawat inap anggrek RSUD Magelang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang

positif dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Magelang dengan nilai $\tilde{r}=0,000<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik, maka tingkat kepuasan pasien akan berkurang

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar perawat mempunyai peran yang baik dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke dan sebagian besar responden merasa puas dengan peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien stroke.

Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh hasil adanya hubungan yang signifikan antara peran perawat dalam pemenuhan kebutuhan dasar dengan tingkat kepuasan keluarga pasien stroke di RSUD Dr. Moewardi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Merry Tiyas, dan Afiana Rohmani, 2012, Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan pada Praktek Dokter Keluarga, *Jurnal Unimus*, Diakses pada tanggal 27 Desember 2012 pukul 20.58 WIB.
- Asmadi, 2008, *Konsep Dasar Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Asmuji, dan Nikmatur Rohmah, 2010, Hubungan Peran Perawat Sebagai Family Advocacy dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Anak, *Jurnal Infokes STIKES Insan Unggul Surabaya*. Diakses pada tanggal 27 Desember 2012 pukul 20.46 WIB.
- Hasan, Sabri, 2008, Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Industri Rumah Sakit di Kota Makassar), *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia*. Volume 8. Nomer 1. Februari 2010. Diakses pada tanggal 28 Desember 2012 pukul 19.58 WIB.
- Husna, Anis Rosiatun, Eni Smarliyah, dan Andreas Tipo, 2009, Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Sti Khodijah Sepanjang, *Jurnal Keperawatan*, diakses tanggal 27 Desember 2012 pukul 21.13 WIB.
- Muninjaya, A, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : EGC.
- Nursalam, 2011, *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Jakarta : Salemba Medika.
- Perry, Potter, 2005, *Fundamental Keperawatan : Konsep Proses dan Praktek*. Jakarta : EGC.
- Pohan, Imbalo S, 2006, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Cetakan pertama, Bekasi : Kesaint Blanc.
- Sofwan, Rudianto, 2010, *Stroke dan Rehabilitasi Pasca-Stroke*, Jakarta : Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Sulistiyowati, Dina dan Fitria Handayani, 2012, Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Personal Hygiene Menurut Persepsi Pasien Mobilisasi Fisik, *Jurnal Nursing Studies*, Volume 1, Halaman 169-174, Diperoleh dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id>, Diakses pada tanggal 27 Desember 2012 pukul 21.18 WIB.

Sunaryo, 2004,*Psikologi untuk Keperawatan*, Jakarta : EGC.

Widiharti, Sunaryo, dan Purwaningsih, 2011, Pengembangan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Analisa Posisi Perilaku Caring Perawat Dengan Jendela Pelanggan, *Jurnal Ners* Vol. 6 : 21-30, STIKES Insan Unggul Surabaya, Diakses pada tanggal 28 Desember 2012 pukul 20.27 WIB.

Wiyono, Aziz Slamet, dan M. Wahyuddin, 2005, Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, *Jurnal Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Diakses pada tan