

Kepuasan keluarga pelanggan terhadap keperawatan unit perawatan intensif pada 18 Rumah Sakit di Indonesia tahun 2008 = Customer's family satisfaction rating on intensive nursing unit at 18 Hospitals all over Indonesia in the year 2008

Susan Oktiawidya Ananda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338761&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan keluarga pelanggan terhadap keperawatan unit perawatan intensif pada 18 Rumah Sakit di Indonesia. Dalam penyusunan kerangka konsep penelitian ini sebagai variabel dependen adalah variabel kepuasan total yang meliputi harapan dan persepsi responden dimana tingkat kepuasan dihitung berdasarkan kesenjangan nilai antara keduanya sedangkan sebagai variabel independen adalah mencari diantara lima dimensi servqual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang memiliki pengaruh paling dominan dalam kepuasan keluarga pelanggan serta penilaian dalam pelaksanaan asuhan keperawatan yang tercakup dalam lima proses, yaitu pengkajian, diagnosa, rencana, tindakan dan evaluasi keperawatan.

Metode penelitian yang dilaksanakan adalah gabungan penelitian kuantitatif dan kualitatif dimana menggunakan survey kepada 246 responden perawat dan 122 responden keluarga pelanggan dalam upaya mengumpulkan data kuantitatif. Sedangkan untuk mengumpulkan data kualitatif digunakan metode cross-sectional terhadap responden informan. Kemudian data yang diperoleh dari hasil penelitian ini kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan metode reliabilitas, korelasi, dan regresi yang kesemuanya menggunakan program perangkat lunak komputer.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa 62,3 % dari responden merasa puas dengan keperawatan unit perawatan intensif pada 18 rumah sakit di Indonesia. Penggunaan metode servqual sebagai alat ukur kepuasan keluarga pelanggan, memperlihatkan adanya hubungan bermakna antara kepuasan total responden dengan lima aspek dimensi metode servqual tersebut. Juga metode servqual memperlihatkan adanya kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan keluarga pelanggan.

Juga di dalam penelitian ini terlihat adanya hubungan tidak langsung antara pelaksanaan asuhan keperawatan dan kepuasan keluarga pelanggan, dikatakan telah terlaksana dengan baik oleh 93,9% responden dan hal ini memiliki keterkaitan tidak langsung dengan kepuasan total keluarga pelanggan unit perawatan intensif. Dalam hal ini, proses rencana keperawatan merupakan proses yang paling baik dilaksanakan dan proses tindakan keperawatan merupakan proses yang dinyatakan paling tidak baik dilaksanakan oleh para perawat pelaksana di unit perawatan intensif.

Sebagai kesimpulan dari penelitian ini bahwa penilaian asuhan keperawatan dan alat ukur metode servqual dapat mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menyebabkan ketidak-puasan keluarga pelanggan terhadap mutu pelayanan serta unsur-unsur pelayanan mana yang memberikan pengaruh besar secara signifikan terhadap kepuasan total keluarga pelanggan. Oleh karena itu disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk menggunakan metode servqual dalam melakukan survei pengukuran kepuasan keluarga pelanggan. Karena penelitian ini membuktikan bahwa metode servqual dapat digunakan dan efektif untuk diterapkan di rumah sakit dalam mengukur kepuasan keluarga pelanggan di unit perawatan intensif. Dari hasil penelitian, saran untuk semua pihak yang terkait untuk memperhazikan keluarga pelanggan yang

mempunyai harapan tinggi namun berpersepsi rendah, dimana hal tersebut menggambarkan tingginya tingkat ketidakpuasan keluarga pelanggan.

.....This research's goal is to assess the level of the customer's family satisfaction on intensive Nursing unit at I8 Hospitals all over Indonesia in compiling the frame of this research concept, the dependent variable is: total satisfaction variable that encompassed hope and perception of the respondents, where the level of satisfaction is calculated based on the different value between the two, while the independent variable is finding between consists of 5 dimensions: service quality, tangible, reliability, responsiveness, assistance and empathy that has most dominant effect in family's customer satisfaction and in executing nursing guidelines that consists of 5 process: review, diagnosis, planning, action and nursing evaluation.

Research method that is implemented is a combination of quantitative and qualitative research, where it surveyed 246 nurse respondents and 122 family customer respondents, in an effort to collect quantitative data. While in the process of gathering qualitative data, cross-sectional method was used against informant respondents. Then data obtained from this research will be analyzed using reliability, correlation and regression method that is all available in the computer software.

From the results of the research, we can see that 62,3 % of the respondents felt satisfied with the intensive nursing unit at I8 Hospitals all over Indonesia. The use of servqual method as a gauge for the level of customer's family satisfaction shows a meaningful correlation between total respondent satisfactions with the 5 aspect dimension of the servqual method. Also the sen/qual method shows there was a gap between the service that is perceived and the service that is hoped for by the customer's family.

The research also shows an indirect correlation between the executions of the nursing guidelines and customer's family satisfaction, it is stated that it was well executed by 93,9% respondents and this also have indirect correlation with the total satisfaction of the customer's family with regards to the intensive care unit. In this point, planning process of nursing guidelines is the best process they've been doing and the action process of nursing guidelines is the worst process in their statement.

In conclusion from this research, executing nursing guidelines and the servqual method could identify the service aspects that caused dissatisfaction for the customer's family against the quality of service and all aspect of service where it significantly influenced the customer's family total satisfaction. It is recommended to the hospital management to use the servqual method in surveys, to gauge the level of the customer's family satisfaction. Due to the proof this research has shown, the servqual method could be used effectively in hospitals in order to gauge the level of the customer's family satisfaction in the intensive care unit.