

## Analisis tingkat kepuasan keluarga pasien ICU terhadap pelayanan rumah sakit Tipe A di Jakarta = Analysis ICU patient family satisfaction level towards type A hospital service

Denura Nanda Pertiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20485941&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

<b>ABSTRACT</b><br>

Intensive Care Unit (ICU) merupakan salah satu pelayanan terpenting di rumah sakit karena itu perlu ditingkatkan dan dievaluasi secara berkala. Pengukuran kualitas pelayanan ICU di rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan keluarga pasien yang menjaga pasien di ICU terkait. Pada penelitian ini tingkat kepuasan keluarga pasien akan dinilai terhadap pelayanan dokter, pelayanan perawat, biaya pelayanan kesehatan, pelayanan medis, pelayanan administrasi, dan fasilitas. Akan dianalisis perbedaan mean tingkat kepuasan antara pengguna BPJS dan non-BPJS dan perbandingan tingkat kepuasan keluarga pasien ICU antar rumah sakit tipe A di Jakarta, serta faktor-faktor demografi yang mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien ICU. Data diperoleh dari 150 responden pada 8 rumah sakit tipe A di Jakarta. Metode analisis yang digunakan adalah Uji Mann-Whitney, Partial Least Square (PLS), dan Net Promoter Score (NPS). Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien ICU yang menggunakan BPJS berbeda dengan tingkat kepuasan keluarga pasien ICU yang menggunakan non-BPJS hanya pada tingkat pelayanan administrasi. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien ICU terhadap perlakuan dokter dan perawat adalah lama waktu perawatan sedangkan adanya rujukan menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien ICU terhadap biaya dan pelayanan administrasi. Rumah Sakit S menjadi rumah sakit yang diberi penilaian tertinggi secara keseluruhan oleh para responden.

<hr>

<b>ABSTRACT</b><br>

Intensive Care Unit (ICU) is one of the best central services in the hospital that should be improved and evaluated periodically. When measuring the ICU service in the hospital, patient family satisfaction level is one of the indicator. In this study patient family satisfaction level is rated by the doctor services, the nurse services, the medical services fee, the medical services, the administration services, dan facility. This study aimed to analysis the differences about mean of satisfaction level between patient with BPJS and Non-BPJS and to compare the ICU patient family satisfaction between the type A hospitals in Jakarta, also to identify factors that affect the patient family satisfaction level also. The collected data is 150 respondents from 8 type A hospitals in Jakarta. The methods that will be used in this study are Mann-Whitney Test, Partial Least Square (PLS), and Net Promoter Score (NPS). The results of this study claimed that the ICU patient family satisfaction level with BPJS is different with The ICU patient family satisfaction level with Non-BPJS towards the administration services only. The factor that give an affect to the ICU patient family satisfaction towards the doctor and the nurse services is the length of treatment while reference letter is the factor that affect the ICU patient family satisfaction towards the medical services fee and the administration services. Hospital S is the best hospital for the respondents.