



**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN PASIEN ICU DI
INSTALASI RAWAT INTENSIF RSUP DR. KARIADI
SEMARANG**

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

**Disusun untuk memenuhi sebagian prasyarat guna mencapai gelar sarjana strata-1
kedokteran umum**

Mochamad Azam Maqbullla

22010110110051

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2014**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KTI

**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PERAWATAN PASIEN ICU/HCU DI INSTALASI
RAWAT INTENSIF RSUP DR. KARIADI SEMARANG**

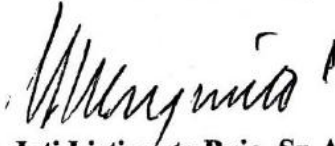
Disusun oleh:

MOCHAMAD AZAM MAQBULLA
22010110110051

Telah disetujui

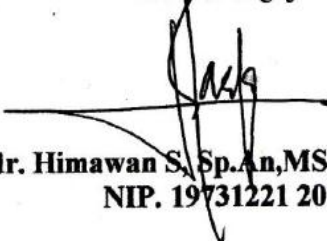
Semarang, 21 Juli 2014

Dosen Pembimbing




(dr. Jati Listiyanto Pujo, Sp.An, KIC)
NIP. 19610915 198912 1 001

Ketua Penguji



(dr. Himawan S, Sp.An,MSi.Med,KNA)
NIP. 19731221 2008011010

Dosen Penguji



(dr. Widya Istanto N, Sp.An, KAKVKAR)
NIP. 19660423 199703 1 001

Mengetahui,
s.n. Dekan
Ketua Program Studi Pendidikan Dokter



dr. Erie BPS Andar, Sp.BS,PAK(K)
NIP. 195412111981031014

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mochamad Azam Maqbulla

NIM : 22010110110051

Program studi : Program Pendidikan Sarjana Program Studi Pendidikan Dokter
Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro

Judul KTI : Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawatan
pasien ICU/HCU di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi
Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa:

- a) Karya tulis ini tulisan asli saya sendiri tanpa bantuan orang lain selain pembimbing dan narasumber yang diketahui pembimbing.
- b) Karya tulis ini sebagian atau seluruhnya belum pernah dipublikasi dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain.
- c) Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Juli 2014

Yang membuat pernyataan,



Mochamad Azam Maqbulla

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Kedokteran Universitas Diponegoro. Penulis menyadari banyak kesulitan yang diperoleh dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak penyusunan proposal sampai dengan terselesaikannya laporan hasil Karya Tulis Ilmiah ini. Bersama ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Diponegoro.
2. Dekan Fakultas Kedokteran UNDIP yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas ini dengan lancar.
3. dr. Jati Listiyanto SpAn, KIC selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. dr. Widya Istanto SpAn, KAKV, KAR selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Dr Himawan Sasongko, Sp.An,MSi.Med,KAN selaku ketua penguji yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Kepala bagian dan seluruh jajaran staf bagian Anestesi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

7. Seluruh staf RSUP dr. Kariadi Semarang yang telah membantu.
8. Seluruh staf pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang telah memberi bekal pengetahuan kepada penulis.
9. Kedua orang tua saya dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material.
10. Tegusti Muhammad Waly teman satu kelompok Karya Tulis Ilmiah yang menjadi sumber dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Serta semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Karya Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, Juli 2014

Mochamad Azam Maqbulla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHANAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Keaslian Penelitian	4
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan	6
2.2. Kepuasan Keluarga Pasien	11
2.2.1. Pengertian Kepuasan.....	11
2.2.2. Teori Kepuasan Pasien.....	12
2.2.3. Pengukuran Kepuasan.....	12
2.3. Intensive Care Unit.....	13
2.3.1. Pengertian ICU.....	14
2.3.2. Pelayanan Intensive Care Unit.....	14
2.3.2.1. Klasifikasi Pelayanan ICU	14
2.3.2.2. Ketenagaan	16
2.3.2.3. Informed Consent	18

2.3.2.4. Alur Pelayanan	18
2.3.2.5. Sarana, Prasarana, dan peralatan	19
2.3.2.6. Pengorganisasian	24
2.3.3. Pelayanan HCU.....	29
2.3.3.1. Tindakan medis dan asuhan keperawatan	29
2.3.3.2. Sarana, prasarana, dan peralatan	30
2.3.4. Kriteria masuk dan keluar ICU	31
3. Kerangka teori dan kerangka konsep	33
3.1. Kerangka teori	33
3.2. Kerangka konsep	34
4. Metode Penelitian.....	35
4.1. Ruang lingkup penelitian.....	35
4.1.1. Ruang lingkup penelitian.....	35
4.1.2. Waktu penelitian dan pengumpulan data	35
4.1.3. Tempat penelitian	35
4.2. Jenis Penelitian.....	35
4.3. Populasi dan Sampel.....	35
4.3.1. Populasi	35
4.3.2. Sampel.....	35
4.4. Cara Sampling.....	36
4.5. Besar Sampling	36
4.6. Variabel Penelitian.....	36
4.7. Definisi Operasional	36
4.8. Cara Pengumpulan Data	39
4.8.1. Jenis data	39
4.8.2. Teknik pengumpulan data	39
4.9. Alur Penelitian	39
4.10. Pengolahan dan analisis data.....	40
4.11. Etika Penelitian.....	41
4.12. Jadwal Penelitian.....	41
5. Hasil Penelitian.....	42
5.1. Karakteristik subjek penelitian.....	42
5.1.1. Responden menurut jenis kelamin	42
5.1.2. Responden menurut umur	43

5.1.3. Responden menurut pendidikan terakhir.....	44
5.2. Demografi dan karakteristik penyakit / indikasi pasien ICU/HCU.....	45
5.3. Analisis indeks tanggapan responden.....	46
5.3.1. Indeks tanggapan responden mengenai bukti fisik.....	47
5.3.2. Indeks tanggapan responden mengenai kehandalan.....	49
5.3.3. Indeks tanggapan responden mengenai daya tangkap.....	51
5.3.4. Indeks tanggapan responden mengenai jaminan	52
5.3.5. Indeks tanggapan responden mengenai empati	54
6. Pembahasan	57
6.1. Demografi dan karakteristik penyakit / indikasi pasien ICU/HCU.....	57
6.2. Tanggapan responden mengenai bukti fisik.....	57
6.3. Tanggapan responden mengenai kehandalan	59
6.4. Tanggapan responden mengenai daya tangkap	60
6.5. Tanggapan responden mengenai jaminan	61
6.6. Tanggapan responden mengenai empati	62
7. Simpulan dan saran	63
7.1. Simpulan.....	63
7.2. Saran.....	64
Daftar Pustaka	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel keaslian Penelitian	4
Tabel 2. Klasifikasi pelayanan ICU	15
Tabel 3. Ketenagaan.....	16
Tabel 4. Desain berdasarkan klasifikasi pelayanan.....	19
Tabel 5. Peralatan berdasarkan klasifikasi pelayanan ICU	21
Tabel 6. Definisi Operasional	37
Tabel 7. Jumlah responden menurut jenis kelamin.....	42
Tabel 8. Jumlah responden menurut umur.....	42
Tabel 9. Jumlah responden menurut pendidikan terakhir	43
Tabel 10. Demografi dan karakteristik penyakit/indikasi pasien ICU/HCU	44
Tabel 11. Indeks tanggapan	46
Tabel 12. Tanggapan responden mengenai tampilan fisik.....	47
Tabel 13. Tanggapan responden mengenai kehandalan.....	48
Tabel 14. Tanggapan responden mengenai daya tangkap.....	50
Tabel 15. Tanggapan responden mengenai jaminan	52
Tabel 16. Tanggapan responden mengenai empati.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi bagi RS.....	24
Gambar 2. Kerangka teori penelitian	33
Gambar 3. Kerangka konsep penelitian	34
Gambar 4. Alur penelitian.....	39
Gambar 5. Jadwal penelitian.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ethical Clearance.....	68
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	69
Lampiran 3. Kuesioner penelitian.....	70
Lampiran 4. Dokumentasi penelitian	74
Lampiran 5. Biodata mahasiswa.....	75

DAFTAR SINGKATAN

ICU	: Intensive Care Unit
HCU	: High Care Unit
IRIN	: Instalasi Rawat Intensif

ABSTRAK

Latar belakang : Pelayanan ICU secara umum telah dievaluasi dengan menilai tindakan keparahan disesuaikan angka kematian, lama tinggal, dan besarnya biaya administrasi terhadap tingkat efisiensi perawatan. Kepuasan keluarga menjadi pusat dari hasil yang sedang diakui sebagai ukuran kualitas pelayanan perawatan di ICU. Anggota keluarga seringkali menentukan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan di ICU/HCU. Dilihat dari perawatan berkualitas, kepuasan terhadap perawatan merupakan domain penting, terutama bagi pasien sakit kritis karena hasil status kesehatan yang diinginkan mungkin tidak tercapai. Maka Kepuasan keluarga pasien merupakan bagian dari penilaian suatu pelayanan perawatan pasien ICU/HCU.

Tujuan : mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawatan pasien ICU/HCU

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional. Sampel penelitian ini adalah anggota keluarga pasien yang sudah tinggal 48 jam atau lebih di Instalasi Rawat Intensif. Data diperoleh dari data kuesioner dengan wawancara mendalam kepada anggota keluarga pasien.

Hasil : Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap bukti fisik adalah puas dengan nilai indeks 78,25;Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap kehandalan adalah puas dengan nilai indeks 81,65;Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap daya tangkap adalah puas dengan nilai indeks 80,12; Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap jaminan adalah puas dengan nilai indeks 82,05;Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap empati adalah puas dengan nilai indeks 80,4

Kesimpulan : Berdasarkan hasil data kuesioner dengan wawancara mendalam kepada keluarga pasien, rata-rata tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap semua aspek pelayanan perawatan pasien ICU/HCU di Instalasi Rawat Intensif adalah puas. Tidak ditemukan adanya aspek pelayanan yang dibawah puas.

Kata Kunci : Kepuasan keluarga pasien, Instalasi Rawat Intensif, pelayanan perawatan

ABSTRACT

Background : ICU care has traditionally been evaluated by examining severity-adjusted measures of mortality, length of stay, and other measures of administrative efficiency. Family satisfaction becomes the center of quality measurement in ICU care. Family members often determine the satisfaction from the care given by ICU/HCU. From a quality care perspective, satisfaction with care is an important domain, especially for critically ill patients because desirable health status outcomes may not be attainable. So, the satisfaction from patient family becomes a part of care assessment of patient in ICU/HCU.

Objective : to measure the level of patient family satisfaction toward ICU/HCU care.

Research Methods : This study was a descriptive observational study. The sample was taken from family members of patient had been 48 hours or more in ICU. Data took from questionnaire and interview to patient family members.

Results : The level of family satisfaction toward tangibles was satisfied with index score 78,25; the level of family satisfaction about reliability was satisfied with index score 81,65; the level of family satisfaction toward responsiveness was satisfied with index score 80,12; The level of family satisfaction about assurance was satisfied with index score 82,05; The level of family satisfaction toward empathy was satisfied with index score 80,4.

Conclusion : Based on questionnaire data and interview to family member, most of family patient was satisfied in every aspect of ICU/HCU treatment care. There was no dissatisfaction found in the aspect of ICU/HCU care.

Key Words : family satisfaction, intensive care unit, treatment care