

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, keberadaan institusi rumah sakit semakin dituntut untuk memberikan pelayanan prima dalam bidang kesehatan kepada masyarakat. Kebutuhan ini sejalan dengan dua hal penting, yaitu semakin ketatnya kompetisi sektor rumah sakit dan seiring dengan peningkatan kesadaran serta tuntutan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.¹

Salah satu pelayanan sentral di rumah sakit adalah pelayanan *Intensive Care Unit (ICU)*. *Intensive Care Unit (ICU)* memiliki staf yang khusus dan perlengkapan khusus yang ditujukan untuk observasi, perawatan dan terapi pasien-pasien yang menderita penyakit kritis, atau penyulit-penyulit yang mengancam nyawa atau potensial mengancam nyawa dengan prognosis yang masih bisa diharapkan.² Penyakit yang mendasari pasien ICU mungkin menentukan hasil perawatan, tetapi perawatan di ICU juga akan mempengaruhi pada hasil.

Kualitas pelayanan ICU secara umum telah dievaluasi dengan menilai tindakan keparahan disesuaikan angka kematian, lama tinggal, dan besarnya biaya administrasi terhadap tingkat efisiensi perawatan.² Kepuasan pasien dan keluarga menjadi pusat dari hasil yang sedang diakui sebagai ukuran kualitas pelayanan perawatan di ICU. Dilihat dari perawatan berkualitas, kepuasan terhadap perawatan

merupakan domain penting, terutama bagi pasien sakit kritis karena hasil status kesehatan yang diinginkan mungkin tidak tercapai.³ Hal ini disebabkan, menilai kepuasan pasien di lingkungan ICU menjadi rumit. Seringkali pasien tidak bisa membuat keputusan yang berkaitan dengan perawatan mereka sendiri karena tingkat keparahan penyakit dan tingkat kesadaran. Pasien biasanya terlalu sakit untuk menentukan tingkat kepuasan dengan perawatan yang diberikan atau bahkan tidak ingat perawatan kritis mereka. Hal tersebut yang membuat survey kepuasan pasien ICU kurang memadai. Akibatnya, anggota keluarga seringkali menentukan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan, serta dengan pengalaman perawatan kritis keseluruhan. Dengan demikian, kepuasan dapat diukur dengan persepsi anggota keluarga yang menentukan apakah pasien menerima perawatan yang berkualitas tinggi terlepas dari hasil klinis.⁴

Sejak penelitian deskriptif yang dilakukan Molter ETL pada tahun 1979, kebutuhan dan kepuasan anggota keluarga pasien di ICU telah menjadi fokus dari berbagai penelitian. Hasil menunjukkan bahwa kualitas yang lebih baik dilihat dari informasi yang diberikan dikaitkan dengan hasil positif dalam hal mengetahui kebutuhan dan tingkat kepuasan.⁵ Penelitian oleh McDonagh tentang anggota keluarga, pada tahun 2004, menegaskan bahwa tingkat kepuasan keluarga sebanding dengan waktu yang dialokasikan untuk menyelesaikan keraguan oleh staf medis. Keluarga mempunyai semangat untuk berbicara dengan dokter setiap hari tentang kondisi dan prognosis pasien dan mempunyai keinginan untuk meminta informasi

kepada staf keperawatan tentang perawatan, unit, peralatan dan tentang apa yang bisa mereka lakukan untuk pasien selama jam berkunjung.⁶

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk menilai kualitas pelayanan perawatan pasien ICU terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUP Dr. Kariadi Semarang karena belum ada penelitian sebelumnya. Dengan demikian peneliti fokus menilai kepuasan keluarga pasien terhadap perawatan pada pasien yang dirawat di ICU.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawatan pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP dr.Kariadi Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai/dituju dalam sebuah penelitian.

1.3.1 Tujuan Umum

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawatan ICU di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan perawatan pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RS.Dr. Kariadi Semarang.

2. Menilai pelayanan perawatan pasien ICU di Instalasi Rawat Intensif RS.Dr. Kariadi Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan kepada manajemen RSUP Dr. Kariadi tentang kepuasan keluarga pasien ICU terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
2. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh staf medik ICU.

1.5 Keaslian Penelitian

Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Daren K. Heyland, Joan E. Tranmer (2002)	Deskriptif Observasional	Dari 47 responden, 84% sangat puas dengan perawatan secara keseluruhan dan 77%
Measuring Family Satisfaction With Care in the Intensive Care Unit The Development of a Questionnaire and Preliminary		sangat puas dengan peran mereka dalam membuat keputusan. Kuesioner ini memiliki beberapa, ukuran reliabilitas dan validitas dan layak untuk diberikan pada keluarga terdekat pasien sakit kritis

Results

Jon Hardi (2010)	Deskriptif	Hampir separuh
Analisis Tingkat	Observasional	responden menyatakan
kepuasan Pasien		bahwa mutu pelayanan
Umum dan Pasien		rawat inap kelas III
Jamkesmas		RSUD Pasaman Barat
terhadap Mutu		yang dianalisis
Pelayanan Rawat		berdasarkan 5 (lima)
Inap di RSUD		dimensi mutu (Bukti
Pasaman Barat		fisik, Keandalan,
Tahun 2010		Ketanggapan, Jaminan
		dan Perhatian) kurang
		baik (49%).
