



**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN PENGGUNA
PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN
PASIEN INSTALASI RAWAT INTENSIF (IRIN) DI RSUP DR.
KARIADI SEMARANG**

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar sarjana
strata-1 Kedokteran Umum**

Elvita Chandra Pranata

22010111120028

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2015**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KTI

**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN PENGGUNA PROGRAM
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN PASIEN INSTALASI RAWAT
INTENSIF (IRIN) DI RSUP DR. KARIADI SEMARANG**

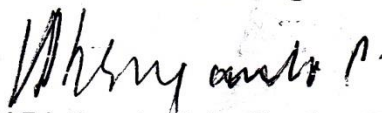
Disusun oleh

**Elvita Chandra Pranata
22010111120028**


Telah disetujui

Semarang, 1 Juli 2015


Dosen Pembimbing


**(dr. Jati Listiyanto Pujo. Sp. An., KIC)
NIP.196109151989121001**

Ketua Penguji


**(dr. Johan Arifin, Sp. An., KAP, KIC)
NIP.196506061999031001**

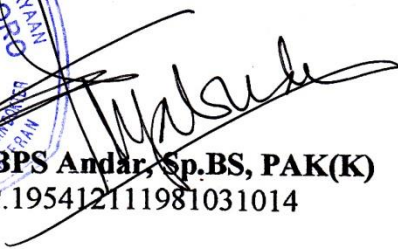
Dosen Penguji


**(dr. Dodik Pramono, M.Si, Med)
NIP.196804271996031003**

Mengetahui,
a.n.Dekan

Ketua Program Studi Pendidikan Dokter




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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Elvita Chandra Pranata
NIM : 22010111120028
Program Studi : Program Pendidikan Sarjana Program Studi Pendidikan
Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro
Judul KTI : TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN
PENGGUNA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN PASIEN
INSTALASI RAWAT INTENSIF (IRIN) DI RSUP DR. KARIADI SEMARANG

Dengan ini menyatakan bahwa:

- 1) KTI ini ditulis sendiri tanpa bantuan orang lain selain pembimbing dan narasumber yang diketahui oleh pembimbing
- 2) KTI ini sebagian atau seluruhnya belum pernah dipublikasi dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain
- 3) Dalam KTI ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai rujukan dalam naskah dan tercantum pada daftar kepustakaan

Semarang, 1 Juli 2015
Yang membuat pernyataan,



Elvita Chandra Pranata

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena berkat dan kemurahanNya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Kedokteran Universitas Diponegoro. Dalam pembuatan KTI ini, penulis mendapati kesulitan tanpa bantuan dari berbagai pihak sejak penyusunan proposal sampai terselesainya laporan hasil KTI ini. Bersama dengan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Diponegoro.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang telah memberikan sarana kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan KTI.
3. dr. Jati Listiyanto, Sp. An, KIC selaku dosen pembimbing yang telah memberikan inspirasi, dukungan waktu, tenaga, pikiran, serta dukungan moral dalam pembuatan KTI ini.
4. dr. Johan Arifin, Sp. An, KAP, KIC selaku ketua penguji yang telah memberikan semangat, saran, dan masukan untuk pembuatan KTI ini.
5. dr. Dodik Pramono, M.Si.Med selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, arahan, dan masukan untuk pembuatan KTI ini.
6. Kepala bagian dan seluruh staf bagian Anestesi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
7. Seluruh staf pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
8. Kedua orang tua dan keluarga.
9. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuannya terhadap pembuatan KTI ini.

Akhir kata, penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna bagi kita semua.

Semarang, 1 Juli 2015

Elvita Chandra Pranata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan penulisan.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat penelitian	3
1.5 Keaslian penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Intensive Care Unit	6
2.2 Kualitas pelayanan	12

2.3	Kepuasan keluarga pasien.....	15
2.3.1	Definisi kepuasan.....	15
2.3.2	Tujuan mengukur kepuasan.....	16
2.3.3	Tingkatan kepuasan keluarga pasien.....	16
2.3.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien.....	17
2.4	Aspek pembiayaan pasien rumah sakit.....	18
2.5	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	19
BAB III KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP, DAN HIPOTESIS		22
3.1	Kerangka teori.....	22
3.2	Kerangka konsep.....	23
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....		24
4.1	Ruang lingkup penelitian.....	24
4.1.1	Ruang lingkup keilmuan.....	24
4.1.2	Ruang lingkup waktu.....	24
4.1.3	Tempat Penelitian.....	24
4.2	Jenis penelitian.....	24
4.3	Populasi dan Sampel.....	25
4.3.1	Populasi.....	25
4.3.2	Sampel.....	25
4.4	Pengambilan sampel.....	26
4.5	Besar sampling.....	26
4.6	Variabel Penelitian.....	26
4.7	Definisi Operasional.....	26
4.8	Cara pengumpulan data.....	27
4.8.1	Jenis data.....	27
4.8.2	Teknik Pengumpulan Data.....	27

4.9	Alur Penelitian	28
4.10	Pengolahan Data	28
4.11	Etika penelitian	29
4.12	Jadwal Penelitian	30
BAB V HASIL PENELITIAN		31
5.1	Karakteristik subjek penelitian	31
5.1.1	Responden menurut jenis kelamin	31
5.1.2	Responden menurut umur	32
5.1.3	Responden menurut pendidikan terakhir	32
5.2	Analisis indeks tanggapan responden	33
5.2.1	Indeks tanggapan responden mengenai bukti fisik	34
5.2.2	Indeks tanggapan responden mengenai keandalan	35
5.2.3	Indeks tanggapan responden mengenai daya tangkap	36
5.2.4	Indeks tanggapan responden mengenai jaminan.....	38
5.2.5	Indeks tanggapan responden mengenai empati.....	39
BAB VI PEMBAHASAN		42
6.1	Tanggapan responden mengenai bukti fisik	42
6.2	Tanggapan responden mengenai keandalan.....	43
6.3	Tanggapan responden mengenai daya tangkap.....	44
6.4	Tanggapan responden mengenai jaminan	45
6.5	Tanggapan responden mengenai empati	46
BAB VII SIMPULAN DAN SARAN		48
7.1	Simpulan	48
7.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Keaslian Penelitian	4
Tabel 2. Kebutuhan Ruang, Fungsi, dan Luasan Ruang serta Kebutuhan Fasilitas ICU	7
Tabel 3. Jumlah responden menurut jenis kelamin	30
Tabel 4. Jumlah responden menurut umur	31
Tabel 5. Jumlah responden menurut pendidikan terakhir.....	32
Tabel 6. Indeks tanggapan	33
Tabel 7. Tanggapan responden mengenai bukti fisik	33
Tabel 8. Tanggapan responden mengenai keandalan	34
Tabel 9. Tanggapan responden mengenai daya tangkap	36
Tabel 10. Tanggapan responden mengenai jaminan.....	37
Tabel 11. Tanggapan responden mengenai empati.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	22
Gambar 2. Kerangka Konsep	23
Gambar 3. Alur Penelitian.....	30
Gambar 4. Jadwal Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ethical Clearance.....	51
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	52
Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien	53
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	56
Lampiran 5. Biodata Mahasiswa.....	57

DAFTAR SINGKATAN

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

ICU : Intensive Care Unit

IRIN : Instalasi Rawat Intensif

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan IRIN merupakan salah satu hal yang mewakili tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Namun, pasien atau keluarga pasien sering merasa tidak puas karena berbagai hal, termasuk salah satunya pembiayaan tidak sesuai dengan fasilitas yang didapat. Oleh karena itu pembiayaan melalui asuransi kesehatan diharapkan akan membantu pasien dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan. Salah satu cakupan BPJS Kesehatan adalah memberikan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, termasuk perawatan di ruangan IRIN. Dengan fasilitas tersebut, dapat diketahui kualitas layanan IRIN dan manfaat BPJS dalam fungsi pelayanan kesehatan terkait dengan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut.

Tujuan : untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan perawatan pasien IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang

Metode penelitian : penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional. Sampel penelitian adalah data kuesioner yang diisi oleh anggota keluarga dari pasien yang dirawat di IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang dengan pendanaannya melalui BPJS selama periode waktu Maret 2015 sampai Mei 2015.

Hasil : Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek bukti fisik adalah puas dengan indeks tanggapan : 80,92. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek keandalan adalah puas dengan indeks tanggapan : 80,92. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek daya tangkap adalah puas dengan indeks tanggapan : 85,54. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek jaminan adalah puas dengan indeks tanggapan : 84,99. Tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap aspek empati adalah puas dengan indeks tanggapan : 81,64.

Kesimpulan : Berdasarkan data kuesioner serta wawancara terhadap keluarga pasien pengguna BPJS, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawatan IRIN RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Kata kunci : Instalasi Rawat Intensif, kepuasan keluarga pasien, BPJS

ABSTRACT

Background :Family satisfaction towards ICU/HCU service is one of the aspect that represents the level of patient satisfaction in hospital. However, patient or patient family were often dissatisfied of some conditions, including hospital cost which was not compatible with the facilities given. Therefore, funding from health insurance might help patient and at the end increased the patient satisfaction. One of the coverage of Health BPJS was giving advanced-level referral health facilities, including care facilities in ICU/HCU room. Using that facility, we could find the ICU/HCU quality care and the benefits of BPJS in the health care function, especially for the advanced-level referral health facilities.

Aim : to figure out the level of family satisfaction that use BPJS towards ICU/HCU care service in RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Methods : this study was a descriptive observational study. The sample was questionnaire data from patient family using BPJS from March 2015 until May 2015

Results : The level of family satisfaction using BPJS toward tangible was satisfied with index score : 80,92. The level of family satisfaction using BPJS toward reliability was satisfied with index score : 80,92. The level of family satisfaction using BPJS toward responsiveness was satisfied with index score : 85,54. The level of family satisfaction using BPJS toward assurance was satisfied with index score : 84,99. The level of family satisfaction using BPJS toward empathy was satisfied with index score : 81,64.

Conclusion : Based on questionnaire data and interview to patient family, almost all respondents were satisfied of ICU/HCU service care in RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Key Words : Intensive Care Unit/High Care Unit, family satisfaction, BPJS