

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada jaman modern ini, aspek pembiayaan menjadi hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan, terutama dalam hal kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan akan kesembuhan fisik, manusia terpaksa mengeluarkan banyak biaya. Rumah sakit beserta segala fasilitasnya berusaha memberikan pelayanan yang memadai bagi pasien, namun tidak dapat disangkal, biaya rumah sakit terkadang melebihi kemampuan pasien dalam membayar. Pada keadaan yang kritis, pasien membutuhkan fasilitas ICU (*Intensive Care Unit*), di mana unit ICU ini memiliki ciri biaya tinggi, fasilitas tinggi, multi disiplin, dan multi profesi.¹

Ruang rawat intensif atau *Intensive Care Unit* (ICU) adalah unit perawatan di rumah sakit yang dilengkapi peralatan khusus dan perawat yang terampil merawat pasien sakit gawat yang perlu penanganan dengan segera dan pemantauan intensif.² Terdapat beberapa prioritas untuk pasien masuk ICU. Pasien yang masuk ICU harus memenuhi kriteria utama, yaitu : pasien kritis, pasien tidak stabil yang memerlukan tindakan terapi intensif dan agresif untuk mengatasinya, seperti bantuan ventilasi, infus obat-obat vasoaktif dan lain-lain. Pada pasien yang mengalami edema paru, status kejang dan syok sepsis, terapinya tidak dibatasi.³ Oleh karena itu, ICU merupakan elemen yang sangat penting bagi suatu rumah sakit.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan ICU merupakan salah satu hal yang mewakili tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Namun, pasien sering merasa

tidak puas karena berbagai hal, termasuk salah satunya pembiayaan tidak sesuai dengan fasilitas yang didapat. Selain itu, pasien yang dalam kondisi kronik terkadang memerlukan waktu yang lama untuk dirawat di ICU. Hal ini tentunya memberatkan pasien dari segi pembiayaan. Oleh karena itu pembiayaan melalui asuransi ataupun pihak jaminan pembayaran kesehatan diharapkan akan membantu pasien dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketengakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. ⁴

Dengan adanya BPJS Kesehatan, diharapkan fasilitas kesehatan bisa didapatkan secara merata oleh seluruh rakyat Indonesia. Tertanggal 1 Januari 2014 telah didirikan BPJS dan seluruh masyarakat diwajibkan untuk mengikuti program ini.⁴

Salah satu cakupan BPJS Kesehatan adalah memberikan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, termasuk perawatan di ruangan ICU bagi pasien yang membutuhkan. Dengan fasilitas tersebut, dapat diketahui kualitas layanan ICU dan manfaat BPJS dalam fungsi pelayanan kesehatan terkait dengan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk menilai kualitas pelayanan perawatan pasien ICU pengguna BPJS melalui kepuasan keluarga dari pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.2 Rumusan masalah

Bagaimana tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap perawatan pasien IRIN di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr, Kariadi Semarang?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan perawatan IRIN di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan perawatan pasien IRIN di Instalasi Rawat Intensif RS Dr. Kariadi Semarang
2. Menilai pelayanan perawatan pasien IRIN pengguna BPJS di Instalasi Rawat Intensif RS Dr. Kariadi Semarang.

1.4 Manfaat penelitian

1. Untuk manajemen rumah sakit

Memberikan saran dan kritik untuk manajemen RSUP Dr. Kariadi mengenai kepuasan keluarga pasien IRIN pengguna BPJS terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

2. Untuk pengembangan BPJS

3. Untuk pelayanan IRIN

1.5 Keaslian penelitian

Berdasarkan penelusuran dari daftar pustaka yang tersedia, belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai kepuasan keluarga dari pasien pengguna BPJS yang dirawat di IRIN RS Kariadi. Namun, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti kepuasan pelayanan di IRIN.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Daren K. Heyland, Joan E. Tranmer (2002) Measuring Family Satisfaction With Care in the Intensive Care Unit The Development of a Questionnaire and Preliminary Results	Deskriptif Observasional	Dari 47 responden, 84% sangat puas dengan perawatan secara keseluruhan dan 77% 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
Jon Hardi (2010) Analisis Tingkat kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010	Deskriptif Observasional	Hampir separuh responden menyatakan bahwa mutu pelayanan rawat inap kelas III RSUD Pasaman Barat yang dianalisis berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu (Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Perhatian) kurang baik (49%).
Maqbullah, Mochamad Azamand Pujo , Jati	Deskriptif Observasional	Berdasarkan data kuesioner dan wawancara terhadap anggota keluarga, hampir seluruh

Listyanto (2014)

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

**Undergraduate
thesis, Faculty of
Medicine
Diponegoro
University.**

keluarga pasien merasa puas terhadap aspek pelayanan perawatan dari ICU/HCU. Tidak ada ketidakpuasan yang ditemukan pada aspek pelayanan perawatan ICU/HCU.