

ANALISIS *QUALITY ASSURANCE* DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK TAHUN 2022

Ni Putu Ayu Larassasti

Abstrak

Setiap rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan standar yang berlaku yaitu Kepmenkes No. 129 of 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal. Unit IGD memegang peranan penting dalam keadaan gawat darurat yang dimana pasien yang datang memerlukan tindakan yang cepat. Jumlah kunjungan di IGD RS Simpangan Depok meningkat setiap bulannya sehingga penting bagi rumah sakit untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Penelitian ini bertujuan melihat gambaran pengimplementasian Standar Pelayanan Minimal di IGD. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data diambil melalui wawancara mendalam, observasi dan hasil telaah dokumen serta Analisa data dilakukan dengan Teknik triangulasi. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa belum optimalnya pengimplementasian SPM di IGD. Poin kemampuan *lifesaving* anak dan dewasa 100%, jam buka pelayanan gawat darurat 24 jam, pemberi pelayanan bersertifikat gawat darurat sebanyak 93%, tersedia tim penanggulangan bencana sebanyak satu tim, waktu tanggap atau response time dokter yaitu 4,6 menit, kematian pasien ≤ 24 jam yaitu 1,4 kematian perseribu orang, tidak adanya keharusan pasien untuk membayar uang muka sebesar 100%, dan kepuasan pasien mencapai angka 69,96%. Namun, kerap ditemukan waktu *response time* melebihi 5 menit dan kematian ≤ 24 jam > 2 perseribu. Penelitian ini dapat digunakan oleh pihak RS sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku khususnya di unit IGD.

Kata Kunci: 5M, IGD, Standar Pelayanan Minimal

QUALITY ASSURANCE ANALYSIS ON EMERGENCY DEPARTEMENT OF RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK 2022

Ni Putu Ayu Larassasti

Abstract

Every hospital must be able to provide optimal healthcare service regarding the regulation Kepmenkes No. 129 of 2008 about Minimum Service Standards of Hospital. The ER unit plays an important role in an emergency where fast action is required. The number of visits to the ER at RS Simpangan Depok increases every month, so it is important for the hospital to carry out services according to the standards. This study aims to see an overview of the implementation of Minimum Service Standards in the Emergency Room. This study used a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out through in-depth interviews, observation, and document review. The data analysis was using triangulation techniques. The results of this study found that the implementation of MSS in the ER was not yet optimal. Lifesaving ability for children and adults are 100%, emergency service opening hours are 24 hours, emergency service providers are certified at 93%, one disaster management team is available, doctor's response time is 4.6 minutes, patient death ≤ 24 hours is 1.4 deaths per thousand people, there is no obligation for patients to pay a down payment is 100%, and patient satisfaction reaches 69.96%. However, sometimes the response times exceeding 5 minutes and deaths ≤ 24 hours > 2 per thousand. This study can be used by the hospital as an evaluation material in improving service quality regarding the national standards, especially in the emergency room unit.

Keywords: 5M, Emergency room, Minimum Service Standard