



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

SKRIPSI

NI PUTU AYU LARASSASTI

1910713028

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2023**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**NI PUTU AYU LARASSASTI
1910713028**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ni Putu Ayu Larassasti Ningtyas P.

NRP : 1910713028

Tanggal : Selasa, 10 Januari 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Januari, 2023

Yang Menyatakan,



Ni Putu Ayu Larassasti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Putu Ayu Larassasti Ningtyas P.
NRP : 1910713028
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis *Quality Assurance* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Simpangan Depok Tahun 2022.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Januari 2023

Yang menyatakan,



(Ni Putu Ayu Larassasti)

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Ni Putu Ayu Larassasti Ningtyas P

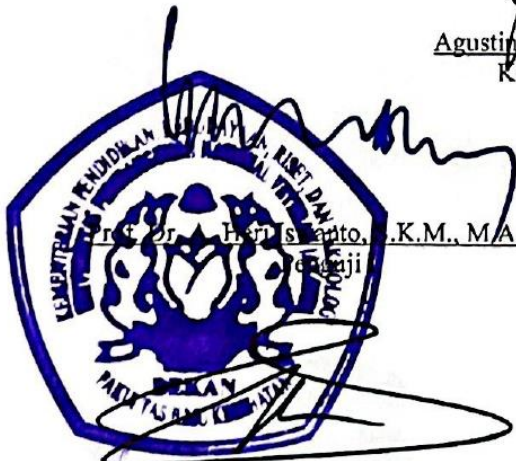
NRP : 1910713028

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Judul Skripsi : Analisis *Quality Assurance* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Simpangan Depok Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Agustina, S.K.M., M.Kcs.
Ketua Penguji



Prof. Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, M.A.R.S.
Dekan FIKES

Dr. Novita Dwi Istanti, S.K.M., M.A.R.S.
Penguji II (Pembimbing)

Arga Buntara, S.K.M., M.P.H.
Ka. Progdi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 10 Januari 2023

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan rahmat-Nya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga skripsi yang berjudul “ANALISIS *QUALITY ASSURANCE* DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS SIMPANGAN DEPOK TAHUN 2022” guna memenuhi syarat dalam pemenuhan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.


Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing penulis Dr. Novita Dwi Istanti SKM, MARS yang telah banyak membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih penulis ucapkan juga kepada pihak RS Simpangan Depok yang telah membantu jalannya penelitian terkhusus di bagian unit IGD RS Simpangan Depok.

Terimakasih penulis ucapkan kepada orang tua yang telah memberikan dukungan penuh dalam hidup penulis serta Terimakasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan penulis yaitu Bagus, Ahid, Rizka, Caca, Cibe, Indi, Cepi, Dika, Eka, Bey, Fina, Midah, Putri, Ditha, Andisa, Laila, Nadila, Mijil, Sasa, dan Nabila yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa selama penyusunan skripsi ini serta beberapa telah membantu secara langsung dalam proses pengambilan data di RS Simpangan Depok.

Tidak lupa penulis mengucapkan Terimakasih kepada rekan-rekan lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu Namanya. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu meskipun sedikit terdapat kendala. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain.

Jakarta, 10 Januari 2023

Penulis


Ni Putu Ayu Larassasti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Standar Pelayanan Minimal.....	7
II.2 <i>Quality Assurance</i>	12
II.3 Unsur Manajemen 5M.....	15
II.4 Penelitian Terdahulu.....	17
II.5 Kerangka Teori.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
III.1 Kerangka Konsep	24
III.2 Definisi Operasional Penelitian.....	25
III.3 Desain Penelitian.....	31
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
III.5 Sumber Data.....	31
III.6 Informan Penelitian.....	31
III.7 Instrumen Penelitian.....	33
III.8 Validasi Data.....	34
III.9 Teknik Pengumpulan Data.....	35
III.10 Tahap Analisis Data	35
III.11 Etika Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
IV.2 Hasil Penelitian	39
IV.3 Pembahasan Penelitian.....	77

IV.4 Keterbatasan Penelitian.....	93
BAB V PENUTUP.....	94
V.1 Kesimpulan.....	94
V.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Indikator Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Gawat Darurat.....	10
Tabel 2	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3	Definisi Operasional.....	25
Tabel 4	Kriteria Pemilihan Informan	32
Tabel 5	Kunjungan Pasien IGD RS Simpangan Depok	38
Tabel 6	Daftar Kebijakan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien	40
Tabel 7	Daftar SDM di Unit IGD RS Simpangan Depok	43
Tabel 8	Daftar Serapan Anggaran IGD RS Simpangan Depok Tahun 2022 ..	46
Tabel 9	Daftar Obat-Obatan dan Bahan Medis Habis Pakai di IGD RS SimpanganDepok	48
Tabel 10	Daftar Alat Kesehatan Medis dan Non Medis IGD RS Simpangan Depok	53
Tabel 11	Daftar SOP yang Berlaku di Unit IGD RS Simpangan Depok	59
Tabel 12	Sertifikasi Kegawatdaruratan SDM di IGD RS Simpangan Depok...	63
Tabel 13	Struktur Tim Penanggulangan Bencana di Unit IGD RS Simpangan Depok	65
Tabel 14	Capaian Survey Kepuasan Pasien IGD	72
Tabel 15	Capaian indikator Mutu unit IGD Rumah Sakit Simpangan Depok Tahun 2022.....	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Kerangka Teori.....	23
Grafik 2	Kerangka Konsep	24
Grafik 3	Kemampuan Lifesaving di IGD RS Simpangan Depok.....	61
Grafik 4	Jam Buka Pelayanan di IGD	62
Grafik 5	Waktu Tanggap Pelayanan Dokter di IGD RS Simpangan Depok....	68
Grafik 6	Kematian Pasien < 24 Jam	74
Grafik 7	Keharusan Membayar Uang Muka di IGD RS Simpangan Depok....	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Time Schedule
- Lampiran 2 Lembar PSP dan Informed Consent
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian RS Simpangan Depok
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 6 Lembar Observasi
- Lampiran 7 Daftar Inventaris Alat Kesehatan di IGD RS Simpangan Depok
- Lampiran 8 *Ethical Clearance*
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 10 Hasil Turnitin