

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berkenaan dengan perkembangan IPTEK atau yang sering disebut dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, mutu pelayanan rumah sakit perlu menjadi sorotan, tidak hanya aspek pelayanan medis melainkan juga dalam aspek keselamatan pasien serta pemberi pelayanannya. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dapat tentu dapat meningkatkan tingkat keselamatan pasien yang dimana hal ini akan berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan rumah sakit serta mengurangi tingkat terjadinya kejadian yang tidak diinginkan, juga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit terkait. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas dan bermutu adalah dengan membangun budaya keselamatan. Budaya keselamatan pasien mengacu kepada upaya untuk mengutamakan keselamatan pasien secara terstruktur serta tereimplementasikan dengan baik kepada sebuah institusi Rumah Sakit (Yasmi dan Thabrany, 2018).

Salah satu dari 7 standar keselamatan pasien yang mengacu pada *Hospital Patient Safety Standard* yang dikeluarkan oleh Komisi Akreditasi HOI tahun 2002 yang dikutip dari Salawati (2020) adalah kepemimpinan memiliki peran dalam peningkatan upaya keselamatan pasien. Dalam hal ini, terdapat peran untuk mengukur dan mengkaji efektifitas peningkatan kinerja rumah sakit dengan berbagai kriteria yang mencakup ketersediaan sumber daya maupun sistem lain yang berfungsi untuk memperbaiki kinerja pelayanan rumah sakit, keselamatan pasien, dan evaluasi berkala terhadap kecukupan sumber daya terkait. Dalam mengevaluasi efektivitas perbaikan rumah sakit perlu adanya sebuah target capaian terstruktur serta pengumpulan informasi dengan kriteria yang objektif sehingga dapat merumuskan rencana tidak lanjut beserta implementasinya.

Dalam laporan Jenis dan Kelas Rumah Sakit yang berada di Jawa Barat terdapat 738 rumah sakit yang mencakup rumah sakit umum, ibu dan anak, dan

husus (Dinas Kesehatan, 2020). Di kota Depok sendiri, terdapat 24 rumah sakit dari kelas A sampai dengan kelas D. Rumah Sakit Simpangan Depok merupakan salah satu dari 24 rumah sakit yang berada di kota Depok. Rumah Sakit Simpangan Depok merupakan Rumah Sakit Swasta tipe C yang memiliki 13 layanan poliklinik beserta pelayanan medis dan penunjang medis lainnya. Jumlah data kunjungan pasien yang didapatkan dari Profil Dinas Kesehatan Kota Depok tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap, rawat jalan, dan kunjungan gangguan jiwa Rumah Sakit Simpangan Depok menunjukkan jumlah yang besar yaitu sebanyak 60.247 kunjungan jika dibandingkan dengan beberapa rumah sakit tipe C yang ada di kota Depok seperti RS Mitra Keluarga Depok yang jumlah kunjungannya sebanyak 15.926 kunjungan (Dinkes Kota Depok, 2021). Hal ini dapat menunjukkan bahwa kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Simpangan Depok dirasa cukup penting untuk mendapat perhatian.

Berdasarkan data kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat yang didapatkan dari data milik Rumah Sakit Simpangan Depok menunjukkan bahwa terjadi kenaikan jumlah kunjungan unit IGD dari periode tahun 2021 ke 2022 dan terus meningkat setiap bulannya yaitu sebanyak 834 kunjungan per bulan September 2022. Dalam hal ini jumlah kunjungan pasien pada unit IGD merupakan kunjungan terbesar ke empat setelah pelayanan Farmasi, Lab, dan poli Penyakit dalam. Instalasi Gawat Darurat atau IGD merupakan unit pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit dan memiliki fungsi utama dalam menyediakan penanganan awal bagi pasien dalam kondisi gawat darurat dan membutuhkan tindakan (Astuti, Arso dan Fatmasari, 2017). Pelayanan pada unit Instalasi Gawat Darurat dapat menjadi salah satu indikator yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan juga citra baik rumah sakit (Dewajanti dan Sulistiadi, 2022). Oleh karena itu, penting untuk dilakukan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pada unit Instalasi Gawat Darurat.

Upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit diatur dalam Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan sebuah dokumen yang berisi panduan dalam pelaksanaan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan dan

pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Mengacu pada Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/11/2008, SPM merupakan sebuah dokumen yang wajib dimiliki oleh Rumah sakit (RS. Otopedi Prof. Dr. R. Soeharso, 2021). Indikator Standar Pelayanan Minimal di IGD yaitu meliputi kemampuan livesaving anak dan dewasa, Jam buka pelayanan gawat darurat 24 jam, Pemberi pelayanan yang bersertifikat BLS/PPGD/GELS/ALS/BTCLS, Time response dokter di IGD, Kepuasan pelanggan unit IGD, Kematian pasien di IGD < 24 jam. (Suartini, Jamal dan Budi, 2020).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Vermasari, Masrul dan Yetti (2019), pengimplementasian SPM pada unit Instalasi Gawat Darurat di RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci belum terlaksana secara optimal dikarenakan belum tersosialisasinya SPM di IGD kepada petugas pelaksana. Selain itu terdapat staff yang belum bersertifikasi pelatihan TLS/ACLS/ BCTLS/PPGD, serta sarana dan prasarana yang belum memadai diakibatkan oleh sistem manajemen logistik yang kurang tepat dan rumit, ditambah dengan anggaran yang masih terbatas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putra, Rattu, A dan Pongoh (2017) tentang analisis Pelaksanaan SPM di IGD RS Gmim Kalooran Amurang yang masih belum terimplemetasikan secara optimal karena beberapa poin dalam SPM belum tercapai, yaitu hanya 40% pegawai yang bersertifikasi pelatihan gawat darurat serta belum memiliki tim penanggulangan bencana, dan *response time* yang masih melebihi ketentuan di SPM IGD.

Dalam hal peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, kini bukan lagi diukur dari segi klinis medis, melainkan segi lain yaitu keselamatan pasien dan pemberi pelayanannya. Dalam meraih hal tersebut diperlukan sistem manajemen yang baik dimana dalam sebuah manajemen terdapat unsur-unsur yang saling bekerja sama yaitu *Man* (Sumber Daya Manusia), *Money* (Anggaran), *Method* (Metode), *Machine* (Alat), dan *Material* (Bahan). Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah *assessment* untuk memenuhi standar-standar pelayanan yang menjadi titik patokan dalam pelaksanaan pelayanan medis yang dimana sudah tertera di Kepmenkes RI No 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Apabila sebuah rumah sakit dapat memperhatikan keselamatan daripada pasien, maka kejadian yang tidak diinginkan pun dapat berkurang sehingga kepercayaan

masyarakat tentang mutu dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pun juga akan meningkat. (Vermasari, Masrul dan Yetti, 2019).

Beranjak dari Permenkes RI No 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal rumah sakit yang menyatakan jika indikator yang ada di dalam SPM adalah alat tolak ukur yang menggambarkan pencapaian kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit secara kualitatif dan kuantitatif. Pada Permenkes ini terdapat berbagai indikator SPM di Rumah Sakit yang memiliki tujuan guna menyamakan persepsi terkait dengan definisi operasional, indikator kinerja, ukuran maupun satuan rujukan, cara perhitungan capaian kinerja dan sumber data guna menciptakan standar kualitas mutu yang merata di setiap Rumah Sakit yang ada di Indonesia. Dengan demikian, penulis mengambil penelitian ini yang fokus tujuannya adalah mendapatkan gambaran terkait dengan pengimplementasian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Simpangan Depok.

I.2 Rumusan Masalah

Instalasi gawat darurat atau IGD merupakan unit layanan yang disediakan oleh rumah sakit dan memiliki fungsi utama dalam menyediakan penanganan cepat untuk korban atau pun pasien yang mengalami kondisi gawat darurat dan membutuhkan tindakan. Diperlukan kesiapan daripada seluruh petugas di ruang IGD untuk melayani pasien, karena keadaan pasien di ruang IGD dengan kondisi yang berbeda mulai dari gawat sampai dengan tidak gawat darurat. Namun, dalam laman situs resmi RS Simpangan Depok belum terlampir laporan capaian mutu IGD sehingga masyarakat tidak bisa melihat kualitas mutu IGD yang disediakan oleh RS Simpangan Depok. Oleh karena itu, rumusan masalah dari penelitian ini adalah belum adanya transparansi terkait poin-poin indikator Standar Pelayanan Minimal beserta capaiannya yang merupakan salah satu syarat dalam menggambarkan pencapaian kualitas pelayanan rumah sakit secara kualitatif dan kuantitatif berdasarkan Permenkes RI No 129/ Menkes/SK/II/2008.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis terkait implementasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi gawat darurat atau IGD di RS Simpangan Depok tahun 2022.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis input terkait pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Gawat Darurat di RS Simpangan Depok tahun 2022
- b. Menganalisis proses terkait pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Gawat Darurat di RS Simpangan Depok tahun 2022
- c. Menguraikan output terkait pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Gawat Darurat di RS Simpangan Depok tahun 2022

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah serta memperluas keilmuan di bidang Kesehatan Masyarakat. Khususnya dalam implementasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di unit Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peneliti berharap penelitian ini dalam memberikan informasi dan menambah wawasan serta sumber kepustakaan untuk prodi.
- b. Bagi Masyarakat
Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat dalam memahami dan mengetahui terkait pentingnya Standar Pelayanan Minimal instalasi gawat darurat sesuai dengan standar yang berlaku, khususnya pada fasilitas pelayanan IGD di rumah sakit.
- c. Bagi Rumah Sakit
Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan salah satu motivasi dan dorongan juga acuan bagi setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu serta memaksimalkan kinerja rumah sakit dalam memenuhi indikator

capaian Standar Pelayanan Minimal khususnya di fasilitas Instalasi Gawat Darurat atau IGD sehingga dapat mencapai dan memenuhi target yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

I.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan para informan, hasil observasi di lapangan, serta data sekunder yang penulis dapat dari laporan capaian SPM dari RS Simpangan Depok tahun 2022 serta dokumen-dokumen pendukung lainnya. Narasumber atau informan ditentukan melalui metode *purposive sampling*. Analisa data dilakukan dengan metode triangulasi. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat gambaran terkait dengan pengimplementasian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Gawat Darurat di RS Simpangan Depok tahun 2022.