

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era persaingan global yang semakin maju, sudah seharusnya rumah sakit di Indonesia menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien. Hal ini berarti rumah sakit harus mampu bersaing dalam pelayanan kesehatan dengan rumah sakit-rumah sakit besar lainnya. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui pendekatan mutu yang dibuktikan melalui akreditasi rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit dinilai baik apabila pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat rata-rata penduduk yang menjadi sasaran pelayanan kesehatan tersebut (Azwar, 1996)

Rumah Sakit Ibu Anak Sakina Idaman adalah salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Sakina Idaman berdiri di bawah Yayasan Sakina Idaman yang diketuai oleh Drs. H. Damanhuri MBA. MM. tercatat di Notaris Ny. Agus Praptini SH No. 71 tanggal 30 Desember 1997, didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Sleman pada tanggal 9 Oktober 2001 No. 1022-Dd.KMM.07-01-33.Y.2001. RSIA Sakina Idaman dipimpin oleh seorang Direktur yaitu dr. H. Nur Muhammad Artha, M.Kes.

Tenaga RSIA Sakina Idaman didukung oleh tenaga medis dan non medis yang profesional yaitu sebanyak 46 orang, dibagi dalam 4 kategori: Jumlah karyawan tetap 26 orang, jumlah karyawan kontrak 8 orang, dengan jumlah dokter umum 4 orang, dokter gigi 2 dan jumlah dokter spesialis sebanyak 6 orang.

Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan secara berkesinambungan, rumah sakit harus tetap dalam posisi kompetitif. Dapat dilihat dengan jelas hubungan yang erat antara mutu pelayanan/standar mutu terhadap pelayanan yang diberikan di UGD.

Pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas karena terpenuhi keinginan dan kebutuhannya sebagai penerima layanan. Oleh karena itu rumah sakit harus berusaha mendapat pengakuan dari pemerintah tentang standar mutu (akreditasi). Melalui akreditasi ini diharapkan mutu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan, karena pelayanan tersebut telah memenuhi standar yang ditetapkan. Sebetulnya akreditasi rumah sakit tersebut tidak sebatas pada pengakuan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar, tetapi lebih merupakan sistem yang merangsang profesi untuk berperan serta di dalam pengembangan mutu pelayanan kesehatan. Akreditasi standar dasar rumah sakit terdiri dari lima (5) pelayanan, dua belas (12) pelayanan dan enam belas (16) pelayanan (Depkes RI, 2007).

Berdasarkan letak RSIA Sakina Idaman yang diapit banyak rumah sakit besar, hal ini menjadi tantangan bagi rumah sakit terhadap peningkatan kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Bagi pengelola maupun

pemilik rumah sakit serta karyawan yang bekerja di lingkungan rumah sakit agar kegiatannya tetap survive maka upaya peningkatan pelayanan diberbagai bidang akan ditingkatkan salah satunya dengan mengikutsertakan RSIA Sakina Idaman sebagai salah satu rumah sakit yang siap untuk diakreditasi 5 Pelayanan agar segala tindakan dan manajemen RS sudah sesuai standar tepatnya tanggal 21 Juni 2012.

RSIA Sakina Idaman ikut serta dalam akreditasi tahap dasar yaitu lima (5) pelayanan karena sebelumnya RSIA Sakina Idaman belum pernah ikut serta dalam penyelenggaraan akreditasi sehingga RSIA Sakina Idaman harus melalui tahap dasar akreditasi yaitu menjadi salah satu RS yang siap diakreditasi lima (5) pelayanan.

Dari lima (5) pelayanan tersebut peneliti hanya membahas pelayanan gawat darurat, hal ini dilakukan karena unit gawat darurat termasuk unit unggulan suatu rumah sakit. Selain itu peneliti selaku kepala Pokja (Kelompok Kerja) akreditasi Bagian Unit Gawat Darurat ingin mengetahui secara mendalam tentang persiapan pelaksanaan standar akreditasi UGD baik dari penilaian pokja UGD (*self assessment*) maupun persiapan yang dapat dilihat oleh pimpinan RS, karyawan luar UGD dan pasien/keluarga pasien

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: Bagaimana gap skor *self assessment* Unit Gawat Darurat dengan persepsi pimpinan, karyawan luar UGD serta

masyarakat baik itu pasien/keluarga pasien dengan pemenuhan standar akreditasi tahun 2007 Unit Gawat Darurat di RSIA Sakina Idaman?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui analisis gap skor persepsi Rumah Sakit dengan pemenuhan standar akreditasi tahun 2007 Unit Gawat Darurat di RSIA Sakina Idaman.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui skor *self assessment* terhadap standar akreditasi tahun 2007 Unit Gawat Darurat di RSIA Sakina Idaman
- b. Untuk mengetahui gap persepsi antara *self assessment* pokja UGD dengan pimpinan Rumah Sakit, karyawan luar UGD dan masyarakat terhadap standar akreditasi :
 1. Falsafah dan Tujuan
 2. Administrasi dan pengelolaan
 3. Staf dan Pimpinan
 4. Fasilitas dan Peralatan
 5. Kebijakan dan Prosedur
 6. Pengembangan Staf dan Program pendidikan.
 7. Evaluasi dan pengendalian Mutu

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi petugas UGD

Diharapkan dapat merangsang kinerja karyawan di UGD untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian pelayanan sesuai dengan standar.

2. Manfaat bagi rumah sakit

- a. Rumah Sakit dapat mengetahui tentang tingkat kesiapan UGD dalam menghadapi Akreditasi rumah sakit.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, RSIA Sakina Idaman dapat mendapatkan kelulusan akreditasi

3. Manfaat bagi peneliti

Menambah pengetahuan penulis dalam pelaksanaan tujuh standar pelayanan di UGD.

E. Keaslian Penelitian

1. Evaluasi kinerja pelayanan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum daerah Wonosari.

Penelitian yang dilakukan oleh Abror Irsan ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan subjek penelitian adalah pasien Instalasi Gawat Darurat yang dilakukan pada bulan Maret 2011. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah standar the *Australian Council of Healthcare Standards (ACHS)*

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa Instalasi Gawat Darurat RSUD Wonosari sudah memenuhi standar dalam pelayanan pasien. Ini dilihat dari tidak adanya keterlambatan penanganan terhadap semua pasien berdasarkan *waiting time triase*.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abror Irsan (2011) adalah jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan tempat penelitian di IGD, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah standar akreditasi tahun 2007 dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang menggunakan instrumen penelitian dengan standar the *Australian Council of Healthcare Standards (ACHS)* untuk mengevaluasi kinerja dan survey untuk menilai kepuasan pasien.

2. Studi kasus proses akreditasi RS PKU Muhammadiyah Pekajangan

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuridistia Marhendriyanto ini adalah merupakan jenis penelitian studi kasus dengan analisis deskriptif kualitatif, dan dilakukan dengan metode pengumpulan data, observasi langsung, wawancara, akses dokumen akreditasi dan telaah pustaka

Hasil pada penelitian ini yaitu perkembangan nilai akreditasi secara *Time Line* berbeda antara Pokja satu dengan yang lain karena adanya perbedaan persiapan dan persepsi antar penilai. Pokja pelayanan medis dan keperawatan konsisten melaksanakan standar akreditasi sedangkan pokja IGD, RM, dan administrasi kurang konsisten.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuridistia Merhenriyanto (2012) adalah self assesment pokja menggunakan standar akreditasi 2007. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu mengamati perkembangan proses akreditasi dengan jenis penelitian analisis deskriptif kualitatif.

3. Tingkat kesiapan pelayanan IGD RS PKU Muhammadiyah Bantul terhadap standar akreditasi tahun 2007.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Maria Ningsih ini merupakan penelitian deskriptif komparatif dengan rancangan studi kasus. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner ke staff IGD, observasi dan wawancara, data sekunder berupa self assesment tim Pokja IGD. Penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Oktober 2010. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat pebedaan hasil penilaian antara staff IGD, peneliti dan tim Pokja.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Marianingsih (2010) adalah rancangan penelitian yaitu studi kasus, dengan cara membagikan kuesioner kepada bagian unit rumah sakit yang diteliti yaitu bagian IGD. Sedangkan perbedaannya yaitu subjek penelitian terdahulu terdiri dari staf IGD antara lain manajer yanmed, manajer IGD, manajer keperawatan, dan manajer mutu.