

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan secepatnya pada kasus-kasus gawat darurat untuk mengurangi risiko kematian atau cacat. Oleh karena itu Instalasi Gawat Darurat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka gambaran kualitas IGD mencerminkan gambaran mutu rumah sakit. Peranan IGD sangat penting didalam pelayanan kesehatan karena instalasi ini memberikan pelayanan khusus kepada penderita gawat darurat selama 24 jam setiap harinya (Departemen Kesehatan RI, 1995).

Menurut Azwar (1993) Kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan semakin tinggi, hal itu disebabkan karena semakin tingginya kesadaran masyarakat akan artinya kesehatan. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) maka diperlukan pemenuhan berbagai persyaratan menuju pelayanan IGD yang berkualitas.

Persyaratan pelayanan IGD yang bermutu tidak lepas dari ketersediaan fasilitas di IGD tersebut yang mencakup alat dan instrumen, obat-obatan, dan ketersediaan Sumber Daya Manusia dengan jumlah dan kompetensi yang memadai. Pada akhirnya kepuasan pasien yang akan menjadi cerminan kualitas pelayanan kesehatan sesuai persyaratan tersebut (Depkes RI, 2007).

Syarat kepuasan pasien terhadap pelayanan kegawatdaruratan sering kali tidak bersifat detail akibat masih adanya gap pengetahuan tentang produk layanan antara *provider* layanan (pihak rumah sakit) dengan pelanggan. Untuk itu diperlukan detail persyaratan yang bersifat teknis medis sebagai faktor yang penting dalam keberhasilan pelayanan medis. Setelah ditetapkan persyaratan teknis medis maka assesmen terhadap pemenuhan persyaratan teknis medis juga sangat diperlukan oleh rumah sakit.

Regulasi pemerintah yang mengatur tentang persyaratan teknis di IGD terdapat dalam KEPMENKES RI NOMOR 856/Menkes/SK/IX/2009 yang mengatur tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Regulasi inilah yang seharusnya menjadi dasar bagi setiap rumah sakit untuk melakukan assesmen terhadap pelayanan gawat darurat yang dimilikinya.

Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Sruweng merupakan unit kerja rumah sakit yang memberikan pelayanan 24 jam kepada penderita gawat darurat, walaupun pada pelaksanaannya juga melayani penderita non gawat darurat di malam hari. IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng merupakan rujukan untuk Sruweng dan sekitarnya. IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng dilayani oleh 11 orang dokter umum dan 15 orang perawat.

Jumlah kunjungan IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng merupakan kunjungan tertinggi dibandingkan dengan unit-unit lainnya di RS PKU Muhammadiyah Sruweng. Sejak tiga tahun terakhir (tahun 2009, 2010, 2011 sampai bulan September) data kunjungan IGD sebagai berikut:

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng tahun 2009-2011 Bulan September

Tahun	Jumlah IGD	% terhadap total kunjungan rawat jalan
2009	7.621	50,23%
2010	9.926	45,58%
2011(sampai bulan September)	7.918	42,38%
Total: 25465		Rerata: 46,06 %

Sumber: Data rekam medis RS PKU Muhammadiyah Sruweng

Berdasarkan tabel di atas maka kunjungan pasien ke IGD menempati persentase yang cukup tinggi dibandingkan dengan total kunjungan rawat jalan sehingga peningkatan kualitas pelayanan IGD akan berpengaruh terhadap mutu rumah sakit.

Dari pengamatan awal dan hasil wawancara sementara dengan pihak pengelola IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng menunjukkan proses pelayanan di Instalasi Gawat Darurat sudah cukup baik, terbukti dengan adanya pelayanan gawat darurat selama 24 jam terus menerus, IGD yang terpisah secara fungsional dari unit-unit pelayanan lainnya, ada kebijakan dan prosedur tentang pasien yang tergolong akut dan gawat (yang gawat didahulukan), ada jadwal jaga harian bagi dokter, perawat, konsulen ahli dan petugas pendukung lain yang bertugas di IGD, ada petunjuk dan informasi yang disediakan bagi masyarakat untuk menjamin adanya kemudahan, kelancaran dan ketertiban dalam memberikan pelayanan (disediakan bel )

Penelitian lain yang dilakukan oleh Maria (2010) ditemukan masalah yang terkait dengan pelayanan IGD meliputi belum maksimalnya tata ruang yang ada akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna, mulai dari bagian informasi, pelayanan loket penerimaan pasien, bagian rekam medik yang penyimpanannya tidak teratur hingga lamanya status pasien sampai ke

IGD, kamar dokter yang sempit, tidak ada ruang istirahat untuk perawat jaga, seringnya aliran air kran yang tidak lancar, sering menjadi keluhan bagi pengguna IGD

Berdasarkan fakta dan uraian di atas, untuk meningkatkan pelayanan, banyak sekali timbul berbagai masalah dan hal-hal yang harus diperhatikan mengenai assesmen standar pelayanan Instalasi Gawat Darurat, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai assesmen standar pelayanan IGD yang akan disusun dalam bentuk tesis yang berjudul:

“Analisa Assesmen Standar Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Sruweng”

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Menganalisa Sejauh mana Pelayanan IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng telah memenuhi standar pelayanan IGD menurut KEPMENKES RI NOMOR 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Instalasi Gawat Darurat.

### **C. Tujuan Umum**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui analisa hasil assesmen pelayanan IGD dan kesesuaiannya

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisa hasil assesmen aspek jenis pelayanan sesuai dengan IGD level I maupun IGD level II
- b. Menganalisa hasil assesmen aspek Sumber Daya Manusia sesuai dengan IGD level I maupun IGD level II
- c. Menganalisa hasil assesmen aspek Fisik Bangunan sesuai dengan IGD level I maupun IGD level II
- d. Menganalisa hasil assesmen aspek Fasilitas dan Sarana sesuai dengan IGD level I maupun IGD level II

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

#### 1. Bagi direktur dan manajemen rumah sakit

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan arahan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam rangka pengambilan keputusan pengembangan IGD.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi klinisi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat melalui akreditasi rumah sakit.

## 2. Bagi peneliti lain

Sebagai informasi dan pengembangan untuk penelitian sejenis secara berkelanjutan.

## 3. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan yang bermutu, efektif, efisien, aman dan terjangkau yang akhirnya akan membawa dampak pada kepuasan pasien.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian mengenai assesmen standar pelayanan IGD belum pernah diteliti sebelumnya, akan tetapi ada beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan kajian, referensi dan acuan seperti:

Abdurrauf (1998) tentang Evaluasi kinerja instalasi gawat darurat RSUD Banjar berdasarkan balance scorecard. Hasilnya menunjukkan kinerja Instalasi Gawat Darurat RSUD Banjar belum baik. Pada penelitian ini subyeknya sama seperti penelitian penulis yaitu sumber daya manusia di instalasi gawat darurat akan tetapi perbedaan pada penelitian penulis, pada penelitian ini dilakukan di RSUD Banjar dan pada pengambilan data dilakukan lagi pembagian kuesioner pada pasien atau keluarga yang berobat di instalasi gawat darurat, sedangkan penelitian penulis tidak.

Maria (2010) tentang Evaluasi Pasca Huni Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Sruweng. Hasilnya dari segi kondisi fisik bangunan

belum memenuhi syarat fisik yang di persyaratkan, dan dari segi kategori keselamatan dan kenyamanan cukup baik sedangkan dari segi keamanan buruk. Pada penelitian ini persamaannya dilakukan pada IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng, sedangkan perbedaannya pada standar yang digunakan, responden,obyek penelitian dan cara pengambilan data