

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PERAWAT IGD TERHADAP PERILAKU STANDAR AKREDITASI DI RUMAH SAKIT PKU GAMPING

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (*World Health Organization, 1947*). Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis. Sedangkan menurut Undang-undang No. 44 tahun 2000 tentang rumah sakit Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis di mana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (DepKes RI, 2009). Dikutip dari mediaindonesia.com tahun 2016, bahwa di wilayah Indonesia belum semua IGD di rumah sakit menerapkan sistem penanggulangan gawat darurat terpadu yang optimal. Sejumlah hal menyebabkan masalah tersebut terjadi, seperti kurang memadainya jumlah tempat tidur di IGD, keterbatasan alat dan jumlah tenaga medis di bidang kegawatdaruratan dan juga tidak semua Rumah Sakit terkoneksi dengan jaringan *hotline* gawat darurat 119. Menurut Sesjen Kemenkes RI Supriyantoro, sistem

penanggulangan gawat darurat terpadu menjadi salah satu prioritas baik pada rumah sakit di tingkat Provinsi, kabupaten maupun kota dengan demikian pelayanan di IGD berupa sistem penanggulangan gawat darurat terpadu harus dilakukan secara baik dan profesional sesuai dengan standar mutu pelayanan.

Dikutip dari Suara.com tahun 2018, menanggapi permasalahan kesehatan yang terjadi IGD *Head of emergency department* Siloam Hospital Kebon Jeruk Dr. dr. Wahyuni Dian Purwati, SpEM mengatakan bahwa pasien yang datang ke IGD akan ditangani berdasarkan kategori *triase*. Di mana *triase* pertama yaitu merupakan kondisi yang gawat darurat sehingga mengancam nyawa dan harus mendapat pertolongan segera mungkin, seperti pasien serangan jantung, pasien stroke, akibat kecelakaan. Selain penanganan darurat di IGD, pelayanan pada *Rapid Response Mobile Hospital* dilengkapi dengan dokter, perawat, obat-obatan dan peralatan medis yang dapat menunjang kondisi pasien selama di ambulans. Selain itu pihak tim medis yang terdapat di ambulans harus berkomunikasi dengan tim medis di IGD untuk memastikan pelayanan tindakan medis yang sesuai dengan kondisi pasien ketika pasien tiba di IGD Rumah Sakit (Suara.com, 2017 pukul 14.14 WIB).

Permasalahan terkait IGD juga terjadi pada Rumah Sakit di Daerah Yogyakarta, contoh pada IGD di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta pada bagian fisik IGD yang mana terjadi permasalahan pada sirkulasi kendaraan dan halaman parkir bagi pengunjung IGD dan poliklinik masih menjadi satu dan hal ini menyebabkan terjadinya kepadatan di area masuk. Di samping itu pada bagian pos perawat belum dapat mengawasi semua aktivitas pasien yang ditangani di IGD, dengan demikian seharusnya penempatan pos perawat ditingkatkan kapasitasnya dan saling terintegrasi dengan ruang obat, ruang alat dan *pantry* sehingga terjadi aktivitas pelayanan dan penanganan pasien yang efisien. Area tunggu menjadi salah satu hal yang perlu diperhitungkan, seperti di ruang tunggu IGD RS Panti Rapih Yogyakarta yang belum dapat menampung keluarga pasien secara optimal,

sehingga perlu adanya peningkatan kualitas ruang tunggu dengan kapasitas yang memadai dan berdekatan dengan area administrasi (Widiyanti, 2017). Beberapa hal telah dilakukan oleh RS Panti Rapih Yogyakarta untuk menyelesaikan masalah terkait pelayanan di IGD, seperti memisahkan akses IGD dari poliklinik, meningkatkan kapasitas dan layanan di IGD serta pembangunan dan pengembangan gedung untuk pelayanan IGD (Widiyanti, 2017).

Secara lebih spesifik keadaan pelayanan di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah di Gamping yaitu prosedur pelayanan pasien pada saat pasien datang ke rumah sakit, pasien berharap langsung ditangani oleh tenaga medis dan untuk pendaftaran bisa di wakikan, pasien membutuhkan waktu lama bila ada antrian panjang maupun pendaftaran baru karena prosedur pelayanan berpengaruh besar terhadap kecepatan pelayanan. Ketidaktahuan pasien dan keluarga mengenai sistem *triase* juga berpengaruh bagaimana sikap dokter maupun perawat dalam mengambil keputusan menangani pasien mana yang terlebih dahulu diutamakan menurut tingkat keparahannya, hal ini sangat penting bagi perawat IGD dalam menjalankan standar pelayanan kesehatan, agar pasien dan keluarga tidak menyalahkan atau memberikan keluhan terhadap layanan yang diberikan.

Pemerintah maupun masyarakat telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit, salah satu cara yaitu adanya akreditasi Rumah Sakit. Apabila suatu Rumah Sakit telah memiliki akreditasi, maka akan mampu memberikan jaminan hukum pada pasien dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku (Department Kesehatan RI, 2009). Menurut Soepojo (2002), bahwa dalam suatu akreditasi Rumah Sakit, di mana sumber daya manusia sudah diatur terkait jumlah dan spesifikasi tenaga kerja serta fasilitas penunjang layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit. Tidak hanya sebatas sumber daya manusia yang sesuai standar, namun hal lain seperti manajemen dan teknologi telah terstandarisasi. Dengan adanya perilaku akreditasi perawat

IGD yang positif, maka akan meningkatkan pelayanan kesehatan serta kepatuhan akan standar pelayanan kesehatan oleh para tenaga kesehatan.

Pada proses pelayanan di IGD tidak terlepas pada perawat IGD yang secara profesional dan sesuai standar dalam menangani masalah pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat tanggap, sopan, ramah, interaksi yang baik dan pelayanan yang optimal. Hal tersebut dilakukan untuk mencapai keselamatan pasien, karena tuntutan dalam memenuhi semua standar pelayanan kesehatan berfokus pada *patient safety* dan kepuasan pasien (Setyarini *et al.*, 2013; dalam Surahmat *et al.*, 2019). Pelaksanaan sistem manajemen mutu dengan meningkatkan keselamatan pasien “patient safety” (Jaiswal, 2016; dalam Surahmat *et al.*, 2019). Dengan demikian, diharapkan dapat mencegah dan menurunkan angka kematian akibat cedera medis dengan membangun dan membudayakan keselamatan pasien di rumah sakit terutama di IGD.

Standar pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh para perawat IGD dalam proses yaitu ketepatan identifikasi pasien, pelaksanaan komunikasi efektif, pelaksanaan peningkatan keamanan obat, ketepatan tepat-lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi, pelaksanaan pengurangan risiko infeksi dan pelaksanaan pengurangan risiko pasien jatuh harus sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit (Surahmat *et al.*, 2019). Hal tersebut, karena jika terjadi kekeliruan, dapat menjadi akar penyebab banyak kesalahan. Keselamatan pasien didukung oleh karakteristik para perawat IGD, antara lain faktor pendidikan, lama bekerja, jenis kelamin (Setyarini *et al.*, 2013; dalam Surahmat *et al.*, 2019) dan Usia perawat (Meliana *et al.*, 2013; dalam Surahmat *et al.*, 2019).

Menurut penelitian sebelumnya bahwa semakin lama masa kerja maka semakin baik upaya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang berdasarkan standar akreditasi rumah sakit guna tercapainya keselamatan pasien. Selain itu, pendidikan yang menerapkan

pelatihan *patient safety* memiliki hubungan dengan pelaksanaan sasaran keselamatan pasien (Yulia. S & Hamid AY, 2012; dalam Surahmat *et al.*, 2019). Berdasarkan hasil penelitian Meliana *et al.* (2013) dalam Surahmat *et al.* (2019) bahwa usia berhubungan dengan kepatuhan perawat dalam menerapkan praktik pelayanan kesehatan terhadap keselamatan pasien, dengan demikian usia dapat menggambarkan perilaku perawat dalam kinerja terutama tanggung jawab dalam mengimplementasikan sasaran keselamatan pasien dengan baik. Selain usia, jenis kelamin dapat berhubungan dengan praktik pelayanan keselamatan pasien karena terdapat perbedaan kreativitas, kecerdasan dan penalaran antara laki-laki dan wanita (WHO, 2015). Berdasarkan hasil penelitian Setiyani (2016) bahwa perawat berjenis kelamin perempuan melaksanakan keselamatan pasien lebih baik dibandingkan dengan perawat berjenis kelamin laki-laki.

Keselamatan pasien merupakan suatu hal vital dan bersifat lebih penting dari efisiensi pelayanan, dalam hal ini perilaku perawat memiliki peran penting dalam mencapai hal tersebut. Perilaku merupakan suatu perbuatan seseorang yang merupakan suatu bentuk respon seseorang terhadap suatu rangsangan yang berasal dari luar (Robert Kwick (1974); dalam Febriyanto, 2016). Dengan demikian, perilaku perawat yang tidak sesuai dengan standar akreditasi pelayanan kesehatan, akan menunjukkan perilaku praktek yang tidak aman, ceroboh, lupa, tidak teliti, kurangnya perhatian dan kemampuan yang tidak peduli dan tidak menjaga keselamatan pasien. Dengan demikian beresiko terjadinya kesalahan dan mengakibatkan cedera pada pasien (Lombogia *et al.*, 2016).

Sekarang ini, tidak jarang kejadian yang merugikan baik untuk pasien maupun perawat itu sendiri terjadi di rumah sakit, khususnya di IGD. Dikutip dari hasil penelitian Pratama *et al.* (2015) yang dilakukan di RSUD di. Isak Tulungagung, terkait hubungan antara perilaku kepatuhan cuci tangan (*hand hygiene*) oleh perawat IGD terhadap kejadian infeksi nosokomial di rumah sakit. Berdasarkan penelitian tersebut, perilaku kepatuhan

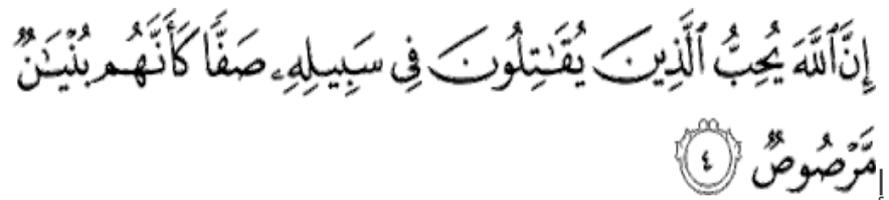
perawat dalam melakukan *hand hygiene* yaitu sebesar 30%. Hal tersebut disebabkan karena faktor-faktor, antara lain yaitu kurangnya fasilitas mencuci tangan, pengetahuan yang kurang, iritasi kulit dan kulit kering karena sering mencuci tangan, rendahnya motivasi dan komitmen, merasa aman karena menggunakan sarung tangan serta rendahnya komitmen institusi dalam mendisiplinkan tenaga kesehatan untuk menjaga kebersihan diri.

Disamping itu, terdapat contoh permasalahan lain yang terjadi di IGD, yaitu pada sistem informasi. Sistem informasi di IGD terkadang cenderung bermasalah baik dalam proses pendaftaran pasien, penanganan data sensus harian pasien dan pembuatan laporan kunjungan pasien. Pelayanan kesehatan di IGD merupakan tindakan untuk memberikan pertolongan pertama bagi pasien secara cepat dan tepat untuk menghindari resiko seperti kematian (Katarina & Ambarsari, 2018).

Oleh karena itu, peneliti mengharapkan terjadinya kepatuhan dan kedisiplinan para perawat IGD, dalam melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai standar akreditasi rumah sakit guna terwujudnya keselamatan pasien. Diharapkan peran aktif seluruh tenaga medis beserta staf rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik rumah sakit khususnya di ruang IGD. Walaupun para tenaga medis tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda, usia yang berbeda, masa kerja yang berbeda serta jenis kelamin yang berbeda, sehingga dapat terciptanya pelayanan kesehatan yang optimal, dan mampu memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Peneliti memilih Rumah Sakit PKU Muhammadiyah di Gamping karena banyak keluhan mengenai pelayanan, khususnya di unit IGD dan rumah sakit tersebut belum lama ini telah melaksanakan proses akreditasi.

Kepuasan pasien merupakan salah satu fungsi dari manajemen keperawatan. Manajemen tersebut mencakup kegiatan *planning, organizing, actuating, controlling* (POAC) terhadap staf, sarana, dan prasarana dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun

usaha untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, maka dalam suatu manajemen itu harus diterapkan adanya keteraturan sebagaimana firman Allah SWT dalam surah As Shaff ayat 4 yang berbunyi:



Terjemah Arti: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut; Bagaimana hubungan karakteristik perawat IGD terhadap perilaku standar akreditasi di Rumah Sakit PKU Gamping?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian yaitu peneliti ingin mengetahui hubungan karakteristik perawat IGD terhadap perilaku standar akreditasi di Rumah Sakit PKU Gamping.

Tujuan Khusus dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui hubungan antara usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan perawat IGD di Rumah Sakit PKU Gamping terhadap perilaku standar akreditasi.

Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu sumber informasi, dalam meningkatkan standar pelayanan kesehatan sesuai dengan akreditasi di rumah sakit.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi rumah sakit, penelitian diharapkan dapat menjadi suatu bentuk evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar akreditasi rumah sakit. Dengan demikian, apabila pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang optimal, maka kepuasan masyarakat akan terwujud dan menjadi *feedback* positif bagi rumah sakit. yang dilakukan oleh perawat IGD Rumah Sakit PKU Gamping. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat Rumah Sakit PKU Gamping.
- b. Bagi perawat IGD, penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu gambaran serta evaluasi bagi perawat di IGD baik itu di Rumah Sakit PKU Gamping maupun di rumah sakit lainnya, dalam menjalankan praktek sesuai dengan akreditasi rumah sakit. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat Rumah Sakit PKU Gamping.
- c. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan di bidang studi kedokteran. Selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan landasan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dan mengembangkan penelitian dengan tema yang serupa.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Dr. Zuber	“The Impact of Hospital Accreditation	Skor kepuasan , rata-rata	Sama-sama dalam memperhatikan	Pada Jurnal tersebut penelitian

	Mujeeb Shaikh (2017)	on The Patients Satisfaction of Emergency Department Services”	kepuasan pasien di Layanan Gawat Darurat telah meningkat dari sebelum akreditasi dibandingkan dengan setelah akreditasi. Ini menunjukkan bahwa akreditasi memiliki dampak positif dalam kepuasan layanan gawat darurat di rumah sakit yang diteliti.	n pengaruh akreditasi dalam layanan gawat darurat.	bersifat Nasional sedangkan kami meneliti dalam lingkup yang kecil yaitu rumah sakit yang ada di daerah Kabupaten.
2.	Behrooz Hashemi, Maryam Motamedi, Mania Etemad, Farhad Rahmati, Mohamad Mehdi Forouzanfar dan Fatemeh Kaghazchi(2014)	“An Audit of Emergency Department Accreditation Based on Joint Commission International Standards (JCI)”	Rata-rata skor total untuk akreditasi di ED pada periode pertama adalah 60,4 ± 30,15 persen dan pada periode kedua 68,9 ± 22,9 (p = 0,005). Rencana strategis, kepala departemen, kepala perawat, dokter residen, perawat yang bertanggung jawab untuk shift, dan file	Sama-sama dalam penelitian yang dilakukan untuk menilai hasil dari departemen darurat (ED) akreditasi di Rumah.	Dalam jurnal ini Akreditasi Departemen Darurat Berdasarkan Standar Komisi Gabungan Internasional (JCI) sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan SNARS yang bersifat nasional.

			<p>personel mencapai skor 100%. Dari total pos di bawah 50% pada periode pertama hanya dalam dua kasus, pengumpulan dan analisis data dengan pertumbuhan 40% serta uji kompetensi dan kemampuan untuk staf dengan pertumbuhan 17%, mencapai lebih dari 50%.</p>		
3.	Raden Surahmat, Meri Neherta Nurariati (2019)	<p>“Hubungan Karakteristik Perawat terhadap Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien Pasca Akreditasi Rumah Sakit “X” di Kota Palembang Tahun 2018</p>	<p>Tidak terdapat hubungan antara karakteristik perawat (pendidikan, jenis kelamin, usia dan masa kerja) dengan pelaksanaan sasaran keselamatan pasien oleh perawat pasca Akreditasi Rumah Sakit “X” di Kota Palembang.</p>	<p>Sama-sama untuk mengetahui adanya hubungan antara karakteristik perawat terhadap implementasi sasaran keselamatan pasien pasca Akreditasi Rumah Sakit.</p>	<p>Pada jurnal ini dan penelitian ini, sama-sama menggunakan metode deskriptif dengan <i>cross sectional</i></p>
4.	Angelita Lomboga, Julia Rottie,	<p>“Hubungan Perilaku dengan Kemampuan</p>	<p>Terdapat hubungan antara perilaku</p>	<p>Sama-sama untuk mengetahui adanya</p>	<p>Pada jurnal ini dan penelitian sama-sama menggunakan</p>

Michael Karunde ng(2019)	Perawat dalam Melaksanakan Keselamatan Pasien (<i>Patient Safety</i>) di Ruang Akut Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof.DR.R.D. Kandou Manado”	dengan kemampuan perawat dalam melaksana n <i>patient safety</i> di ruang akut IGD RSUP Prof. DR. R.D. Kadou Manado	hubungan antara perilaku perawat di IGD terhadap Akreditasi Rumah Sakit.	metode deskriptif dengan <i>cross sectional</i> .
--------------------------------	--	---	---	---
