

**KESIAPAN KEPEMIMPINAN IGD DALAM  
PEMENUHAN STANDAR IGD RUMAH SAKIT TIPE B DAN  
INDIKATOR MUTU IGD RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**Tesis**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen  
Kosentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh:  
SUSIANTI MIRANDA BORU SURBAKTI  
20091021071

Kepada  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012



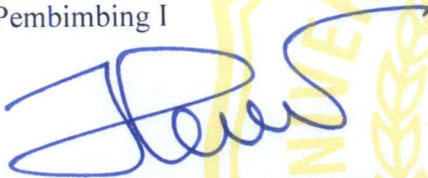
**TESIS**

**KESIAPAN KEPEMIMPINAN IGD DALAM  
PEMENUHAN STANDAR IGD RUMAH SAKIT TIPE B DAN  
INDIKATOR MUTU IGD RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh:  
Susianti Miranda Boru Surbakti  
20091021071

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Heru Kurniatio Tjahjono

Tanggal 6-1-2012



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdsarakan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Januari 2012

Yang membuat pernyataan:



SUSIANTI MIRANDA BORU SURBAKTI

20091021071

## MOTO

*Demi matahari dan cahayanya di pagi hari, dan bulan apabila mengiringinya dan siang apabila menampakkannya dan malam apabila menutupinya dan langit serta pembinaannya dan jiwa serta penyempurnaannya (ciptaannya), maka Allah mengilhamkan kepada jiwa itu jalan kefasikan dan ketakwaan, sesungguhnya beruntunglah orang yang menyucikan jiwa itu, dan sesungguhnya merugilah orang yang mengotorinya...*

*(Q.S. Asy-Syams, ayat 1-10)*

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang,  
kupersembahkan tesis kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku, Drs. Payo Surbakti (Alm) & Rohani Boru Ginting.  
Terimakasih atas limpahan kasih sayang yang diberikan pada ananda.
- ❖ Suamiku tercinta, dr.H. Hanif Afkari .Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang selalu diberikan dalam suka maupun duka.
- ❖ Anak – anakku, Zsa Zsa Raissa Azarine, Alwan Shafwan Razaan, Abyan Taqi Arkan. *You are the best in my life.*



## PRAKATA

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji dan Syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ Kesiapan Kepemimpinan IGD dalam Memenuhi Standar IGD Rumah Sakit Tipe B dan Indikator Mutu IGD RSUD Muhammadiyah Bantul ”. Pada penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof.DR.H.Heru Kurnianto Tjahjono., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. DR.Susanto, M.S., selaku ketua tim penguji Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr.H.Erwin Santoso,Sp.A.,M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Periode 2011-2013.
4. dr. Arlina Dewi. M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Periode 2008-2010.
5. Qurratul Aini,SKG.,M.Kes., selaku Pengelola/Akademis Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Siti Salimah,S.Si.,Apt., selaku Pembimbing Lapangan RSUD Muhammadiyah Bantul.
7. Mariska Urmilah,SE, M.Kes., selaku Pembimbing Residensi di RSUD Muhammadiyah Bantul.
8. RSUD Muhammadiyah Bantul yang telah membiayai Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit.

9. Direktur RSUD Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan dukungan material dan inmaterial dalam menempuh pendidikan Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit.
10. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Magister Manajemen Rumah Sakit UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
11. H.Ahmad Dimiyati (Alm) & Hj.Tarwiyah kedua mertuaku yang selalu mendokan anaknya demi kelancaran proses penyusunan tesis ini.
12. Seluruh keluarga besar yang berada di Medan-SUMUT, Malaysia, Riau, Jakarta, Semarang dan Yogyakarta, yang selalu memberikan perhatian dan kasih sayangnya kepada keluarga kami.
13. Rekan-rekan Angkatan 3 Program Magister Manajemen Kosentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu bersama dalam menempuh pendidikan dalam suka maupun duka.
14. Rekan-rekan dokter dan Perawat Intalasi Gawat Darurat RSUD Muhammadiyah Bantul, yang telah banyak membantu dalam pembuatan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan RSUD Muhammadiyah Bantul secara khusus dan kualitas pelayanan masyarakat secara umum.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Januari 2012

Penulis,

Susianti Miranda Boru Surbakti

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Prakata.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Intisari.....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Telaah Pustaka .....	12
1. Manajemen Strategi untuk Tujuan Rumah sakit .....	12
a. Implementasi Strategi.....	13



b. Kepemimpinan Transformasional.....	27
2. Rumah Sakit.....	30
a. Standar Pelayanan Minimal.....	34
b. Standar Mutu.....	35
3. Instalasi Gawat Darurat.....	39
a. Standar Instalasi Gawat Darurat.....	42
b. Standar Mutu Instalasi Gawat Darurat.....	43
4. Kesiapan.....	49
B. Kerangka Teori .....	53
C. Landasan Teori.....	54
D. Kerangka Konsep .....	55
E. Pertanyaan Penelitian .....	55
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	56
B. Objek dan Subyek Penelitian .....	58
C. Lokasi dan waktu penelitian .....	58
D. Jenis Data.....	59
E. Variabel Penelitian .....	64
F. Definisi Operasional .....	65
G. Instrumen Penelitian.....	66
H. Analisis Data.. .....	69
I. Etika Penelitian .....	74
J. Jalannya Penelitian .....	77
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
A. Hasil Penelitian.....	79
1. Profil RSUD Muhammadiyah Bantul.....	79
2. Profil IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	86
3. Kesiapan Kepemimpinan.....	87
a. Menurut Direktur.....	87
b. Menurut Wakil Direktur Pelayanan Medis.....	89
c. Menurut Manajer Instalasi Gawat Darurat.....	91
d. Menurut Manajer Pelayanan Medis.....	94
e. Menurut Staf Instalasi Gawat Darurat.....	96

4. Pemenuhan Standar IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	98
a. Jenis Pelayanan.....	98
b. Sumber Daya Manusia.....	99
c. Persyaratan Sarana.....	96
d. Fasilitas / Prasarana Medis.....	100
5. Indikator Mutu IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	103
6. Gap Pemenuhan Standar IGD RSUD Muhammadiyah Bantul tipe B.....	114
B. Pembahasan.....	120
1. Kesiapan Kepemimpinan IGD.....	120
a. <i>Idealized Influence</i> .....	120
b. <i>Inspirational Motivation</i> .....	121
c. <i>Intelctual Stimulati</i> .....	122
d. <i>Individualiced Consideration</i> .....	123
2. Pemenuhan Standar Pelayanan IGD RS.....	124
a. Kategori Jenis Pelayanan.....	124
b. Kategori Sumber Daya Manusia.....	125
c. Kategori Persyaratan Sarana.....	126
d. Kategori Fasilitas / Prasarana Medis.....	126
3. Kesiapan Kepemimpinan IGD dalam Pemenuhan Standar Pelayanan IGD R.....	128
4. Pemenuhan Indikator Mutu IGD.....	130
 BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ...	137
A. Kesimpulan .....	137
B. Saran .....	138
C. Keterbatasan Penelitian .....	140
 DAFTAR PUSTAKA.....	142
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kemampuan menangani <i>life saving</i> anak dan dewasa.....	44
Tabel 2.2. Jam buka pelayanan gawat darurat.....	44
Tabel 2.3. Pemberi pelayanan kegawat daruratan yang bersertifikasi.....	45
Tabel 2.4. Ketersediaan tim penanggulangan bencana.....	45
Tabel 2.5. Waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat.....	46
Tabel 2.5. Kepuasan pelanggan pada gawat darurat.....	46
Tabel 2.7. Kematian pasien $\leq 24$ jam di gawat darurat.....	47
Tabel 2.8. Pasien jiwa yang dapat ditenangkan dalam waktu $\leq 48$ jam.....	47
Tabel 2.9. Tidak adanya keharusan untuk membayar uang muka.....	48
Tabel 4.1. Fasilitas dan Peralatan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	83
Tabel 4.2. Data Nama Bangsal / Unit RSUD Muhammadiyah Bantul.....	84
Tabel 4.3. Jumlah Tenaga RSUD Muhammadiyah Bantul.....	85
Tabel 4.4. Pengkategorian Jenis Pelayanan.....	98
Tabel 4.5. Pengkategorian Sumber Daya Manusia.....	99
Tabel 4.6. Pengkategorian Persyaratan Sarana.....	100
Tabel 4.7. Pengkategorian Fasilitas / Prasarana medis.....	101
Tabel 4.8. Kemampuan menangani <i>life saving</i> anak dan dewasa.....	103

Tabel.4.10. Pemberi pelayanan kegawat daruratan yang bersertifikasi BLS/PPGD/GELS/ALS.....	105
Tabel 4.11 Jumlah SDM bersertifikasi BLS/PPGD/GELS/ATLS.....	106
Tabel 4.12. Ketersediaan tim penanggulangan bencana.....	105
Tabel 4.13. Waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat.....	108
Tabel 4.14. Waktu Tanggap pelayanan Dokter Gawat Darurat.....	108
Tabel 4.15. Kepuasan pelanggan pada gawat darurat.....	109
Tabel 4.16. Kematian pasien $\leq$ 24 jam di gawat darurat.....	110
Tabel 4.17 Tabel angka kematian IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	111
Tabel 4.18. Pasien jiwa yang dapat ditenangkan dalam waktu $\leq$ 48 jam.....	112
Tabel 4.19. Tabel indikator mutu IGD.....	113
Tabel 4.20. Gap Jenis Pelayanan IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	114
Tabel 4.21. Gap Sumber Daya Manusia IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	114
Tabel 4.22. Gap Persyaratan Sarana IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	117
Tabel 4.23. Gap Ruang Resusitasi IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	118
Tabel 4.24. Gap Ruang Operasi IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	119
Tabel 4.25. Gap Ruang Penunjang Medis IGD RSUD Muhammadiyah Bantul.....	119



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aspek – Aspek Implementasi Strategi.....	14
Gambar 2. Kerangka Teori .....	53
Gambar 3. Kerangka Konsep .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit
- Lampiran II. Hasil observasi Penelitian Tesis tentang Pemenuhan Standar IGD Rumah Sakit  
PKU Muhammadiyah Bantul
- Lampiran III. Instrumen dan Hasil Wawancara dengan Direktur, Wadir Yanmed, manajer IGD,  
manajer Yanmed dan Staf IGD.
- Lampiran IV. Check List Kesiapan Kepemimpinan IGD RSUD Muhammadiyah Bantul  
untuk Mencapai IGD Rumah Sakit Tipe B.