

**EVALUASI PASCA HUNI INSTALASI GAWAT DARURAT
RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

Tesis

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

**Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit**



**Diajukan oleh
MARIA ULFA
20081021026**

**Kepada
PROGRAM PASCASARJANA**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TESIS

**EVALUASI PASCA HUNI INSTALASI GAWAT DARURAT
RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

Diajukan Oleh

MARIA ULFA

20081021026

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Susanto, MS

Tanggal : 10 Mei 2010

Pembimbing II



Dr. Permata Kurnia Dewi, ST, M. Kes

Tanggal : 10 Mei 2010

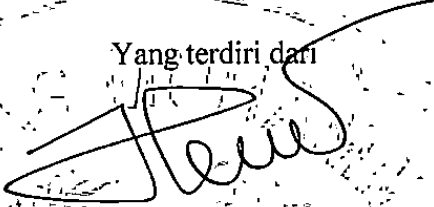
TESIS


**EVALUASI PASCA HUNI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**


Diajukan Oleh
MARIA ULFA
20081021026


Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 7 Mei 2010

Yang terdiri dari


Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji


Dr. Susanto, MS.
Anggota Tim Penguji


Dyah Permata Kurnia Dewi, S.T., M.Kes.
Anggota Tim Penguji


dr. Arlina Dewi, M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis saya ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil 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 berdasarkan

MOTTO

“Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dan berilmu beberapa derajat” (Mujadalah : 11)

“Bila seluruh pohon yang ada di bumi dijadikan pena dan air yang ada di samudra dijadikan tinta, ditambah tujuh samudra yang lain, ilmu Allah tidak akan habis. Allah maha perkasa dan maha bijaksana” (Lukman : 27)

“Jadilah seperti pohon kurma, tinggi cita-citanya, kebal dari penyakit, dan jika dilempar dengan batu ia membalas dengan buah kurmanya”

“Jadilah seperti lebah, hinggap di atas bunga-bunga yang

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke Hadirat Ilahi yang telah memberikan kekuatan, kesabaran dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul, “Evaluasi Pasca Huni Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.”

Tesis ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan tesis ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada mereka yang telah mengorbankan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membantu, mendorong dan mengarahkan penulis sehingga tesis ini bisa diselesaikan. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat yang tidak terhingga sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat, masukan, dan motivasi kepada peneliti.
3. Bapak Prof. dr. Soewito, Sp. THT., Ph.D, selaku Guru Besar Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan nasehat dan masukan yang sangat berarti bagi penulis.
4. Ibu dr. Arlina Dewi, M.Kes selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membolehkan dilakukannya penelitian ini

5. Bapak Dr. Susanto, MS selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah dan selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan ilmu dan meluangkan waktunya dalam penyusunan tesis ini.
6. Ibu Dyah Permata Kurnia Dewi, ST, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Tesis yang dengan sepenuh hati serta kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan tesis ini.
7. Bapak Drs. Mohammad Syfaril Nusyirwan, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat dalam penyusunan tesis ini.
8. Bapak dr. HM. Chanifuddin, MH.Kes selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Sruweng, dan selaku Pembimbing Lapangan selama kegiatan Residensi yang sudah memberikan ilmu dan pengalamannya yang sangat berharga.
9. Kepala Ruang IGD, Dokter Jaga, Perawat Jaga dan seluruh pegawai RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi, data-data dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
10. Kepada seluruh pasien, keluarga pasien dan pengunjung RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah meluangkan sedikit waktunya untuk memberikan pendapatnya tentang RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
11. Secara khusus, penulis sampaikan kepada Ayahanda Ir. H. Akhmad Syamsi dan Ibunda Hj. Hamijah, abangku Syamsurizal, ST, M.Sc, kakakku Rika Masyitha, dan adikku Syamsul Bachri serta keluarga tercinta yang telah banyak berkorban jiwa dan raga atas segala dorongan moral maupun material, do'a, perhatian dan kasih sayang yang selalu diberikan dalam penulisan tesis ini.
12. Ario Affandy, SE., MBA., MS atas cinta dan kasih sayangnya, dan dengan sepenuh hati memberikan semangat dan motivasinya kepada penulis

13. Marisa Latifa Dinar, S.Ant, teman yang sangat membantu penulis dalam menyusun penulisan ini. Dan teman-teman Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit angkatan 2008 atas kebersamaan, dorongan dan semangat yang telah diberikan.
14. Dan semua pihak yang telah membantu proses penelitian dan penulisan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga amal baik dari berbagai pihak tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. Amin Ya Allah Rabba' alamin

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Intisari	xvi
<i>Abstract</i>	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Evaluasi Pasca Huni	8
2.2 Peran Evaluasi Pasca Huni dalam Proses Revitalisasi Fasilitas Kesehatan	14
2.3 Instalasi Gawat Darurat (<i>Emergency</i>)	16
2.4 Keselamatan (<i>Safety</i>), dan Keamanan (<i>Security</i>)	23
2.5 Kenyamanan	24
2.6 IGD Yang Memberikan Keselamatan (<i>Safety</i>), Keamanan (<i>Security</i>) dan Kenyamanan Bagi Para Penggunanya	25
2.7 Persepsi	27
2.8 Landasan Teori	29
2.5 Pertanyaan Penelitian	31
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu	32

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Subjek dan Obyek Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4 Alat Pengumpulan Data	36
3.5 Definisi Operasional	37

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	39
3.7 Analisis Data	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Hasil Observasi	40
4.1.2 Hasil Distribusi Kuesioner Pada Responden	60
4.2 Pembahasan	71

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
5.3 Keterbatasan Penelitian	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persyaratan Ruang Pada Unit Gawat Darurat (<i>Emergency</i>) Menurut DepKes RI Tahun 1991	18
Tabel 2. Pelayanan, Peruangan Dan SDM Rumah Sakit Menurut Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit Oleh DepKes RI, 2008	21
Tabel 3. Kriteria IGD Menurut DepKes RI (2008)	25
Tabel 4. Kriteria IGD Menurut Dewi (2006)	26
Tabel 5. Persyaratan Ruang Pada Unit Gawat Darurat (<i>Emergency</i>) Menurut DepKes RI Tahun 1991	45
Tabel 6. Persyaratan Luas Ruangan Menurut DepKes RI 2008	46
Tabel 7. Kriteria Penilaian Area Pengamatan Ruang Utama di Bagian Ruang Dalam.....	48
Tabel 8. Kriteria Penilaian Area Pengamatan Ruang Observasi.....	50
Tabel 9. Kriteria Penilaian Area Pengamatan Ruang Kerja.....	52
Tabel 10. Kriteria Penilaian Area Pengamatan <i>Main Entrance</i>	54
Tabel 11. Kriteria Penilaian Area Pengamatan <i>Dropping Area</i>	56
Tabel 12. Kriteria Penilaian Area Pengamatan Ruang Tunggu	59
Tabel 13. Kriteria Penilaian Area Pengamatan Ruang Kamar	61

Tabel 14. Indikator-Indikator dalam Kategori Keamanan Ruangan IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	64
Tabel 15. Indikator Tidak Licin dalam Kategori Keamanan Ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	65
Tabel 16. Indikator Penerang Ruangan dalam Kategori Kenyamanan Ruangan IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	67
Tabel 17. Indikator Kebisingan dalam Kategori Kenyamanan Ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	68
Tabel 18. Kategori Kenyamanan Ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hubungan Antar Ruang (DepKes R1, 1991)	19
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	31
Gambar 3. Peta Desa Sruweng	42
Gambar 4. RS PKU Muhammadiyah Sruweng dari depan	42
Gambar 5. Pintu Masuk Utama IGD Tampak Depan	43
Gambar 6. Denah Ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng.....	44
Gambar 7. Ruang Dalam IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	49
Gambar 8. Ruang Observasi Pasien	50
Gambar 9. Ruang Kerja Dokter, Perawat dan Administrasi	51
Gambar 10. Dua Pintu Masuk : Pintu Masuk Utama dan Pintu Masuk IGD	53
Gambar 11. Koridor dan <i>Dropping Area</i> RS PKU Muhammadiyah Sruweng	55
Gambar 12. <i>Dropping Area</i> Pasien	56
Gambar 13. Ruang Tunggu Keluarga Pasien IGD dan Pasien Poliklinik	58
Gambar 14. Perbandingan Ruang Istirahat Dokter Dan Ruang Ganti Perawat Jaga	69
Gambar 15. Perbandingan Kamar Mandi Dokter dan Kamar Mandi Perawat	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persyaratan Ruang dan Luas Ruangan IGD	1
Lampiran 2. Komparasi Kriteria Persyaratan Ruang IGD Terhadap Existing Condition IGD di Rumah Sakit	3
Lampiran 3. Hasil Observasi Pada Titik Area Pengamatan	5
Lampiran 4. Kuesioner Pengguna Internal	10
Lampiran 5. Kuesioner Pengguna Eksternal	12
Lampiran 6. Hasil Distribusi Kuesioner Pengguna Internal	14
Lampiran 7. Hasil Distribusi Kuesioner Pengguna Eksternal	16
Lampiran 8. Denah Desa Sruweng	18
Lampiran 9. Gambar Situasi Bangunan RS PKU Muhammadiyah Sruweng	19
Lampiran 10. Denah Lantai 1 RS PKU Muhammadiyah Sruweng	20
Lampiran 11. Denah IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng	21

EVALUASI PASCA HUNI INSTALASI GAWAT DARURAT RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Maria Ulfa, Susanto, Dyah Permata Kurnia Dewi

Intisari

Latar Belakang : Tersedianya berbagai fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit baik itu milik pemerintah maupun swasta, mulai dari balai pengobatan hingga Rumah Sakit berskala internasional. Pelanggan tidak hanya melihat kualitas pelayanan medis tetapi juga melihat kondisi fisik rumah sakit. Persepsi tersebut akan menjadi pertimbangan pada saat mereka memilih sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Kinerja bangunan IGD dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, bukan menjadi penghalang bagi penggunaanya bekerja. Sehingga bangunan IGD tidak mempunyai jeda sedikitpun dalam hal memuaskan *customernya*. Bila terjadi kegagalan sedikit saja dalam memuaskan *customernya* maka akan sangat terasa dampaknya

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kondisi fisik Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang memiliki kriteria kategori keselamatan (*safety*), keamanan (*security*) dan kenyamanan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan datanya menggunakan metode kualitatif dengan observasi, dan metode kuantitatif dengan kuesioner yang diisi oleh pengguna gedung. Penyajian data secara deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pengguna internal yaitu manajemen RS, dokter jaga dan perawat jaga, sedangkan pengguna eksternal adalah keluarga pasien. Lokasi penelitian ini adalah Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

Hasil : Dari jumlah persyaratan ruangan yang ditetapkan oleh DepKes RI tahun 1991 dan DepKes RI tahun 2008, ruang IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng ini hanya memenuhi 10 ruang dari 20 syarat ruangan yang harus dipenuhi. Dari observasi di 5 titik pengamatan diperoleh hasil, yaitu untuk kategori keselamatan (*safety*) baik, kategori keamanan (*security*) buruk dan kenyamanan cukup. Sedangkan persepsi pengguna, Jumlah responden internal yang mempersepsikan kategori keselamatan (*safety*) 72,7%, kategori keamanan (*security*) 72,7%, dan kenyamanan 59,1%. Jumlah responden eksternal yang mempersepsikan kategori keselamatan (*safety*) 90%, kategori keamanan (*security*) 90% dan kenyamanan 93,3%.

Kesimpulan : Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih banyak ruangan yang harus dipenuhi sesuai persyaratan ruang dan ruangan-ruangan yang di IGD RS PKU Muhammadiyah yang belum memenuhi standar Departemen Kesehatan RI.

Kata Kunci : Evaluasi Pasca Huni, Instalasi Gawat Darurat

POST OCCUPANCY EVALUATION OF THE EMERGENCY ROOM AT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG HOSPITAL

Maria Ulfa, Susanto, Dyah Permata Kurnia Dewi

Abstracts

Background : The availability of various health facilities like hospitals either government or private property, ranging from clinics to hospitals of international scale. Customers not only see the quality of medical services but also the physical condition of the hospital. The perception will be consideration when they choose a healthcare facility. IGD building performance required to provide satisfaction to its users, not become a barrier for users to work. So that the IGD building always ready to satisfy its customers. If there is a failure in satisfying the customer just a little, it will deeply felt impact.

Objective : This study aims to describe the physical condition of emergency room (IGD) which has a category of safety criteria, security and comfort that established by RI Health Department.

Study Method : This study is a descriptive study with data collection using qualitative method of observation, and quantitative method with questionnaires filled by the users of the building. The data presentation is descriptive. The research subjects are the internal users such as Hospital Management, attending physicians and nurses on call, while the external users is the patient's family. This research area is the installation of emergency of PKU Muhammadiyah Sruweng Hospital, while the unit of analysis is the physical condition of IGD building at PKU Muhammadiyah Sruweng Hospital.

Result : From the total space requirements set by RI Health Department (DepKes RI) in 1991 and RI Health Department (DepKes RI) in 2008, the IGD room at PKU Muhammadiyah Sruweng Hospital is only fulfill 10 rooms of 20 rooms required. From observation at five points obtained results are the safety category is good, the security category is bad and the comfort is enough. While the perception of users, number of internal respondents who perceive safety category is 72,7% , security category is 72,7% , and comfort is 59, 1%. The number of external respondents who perceive safety category is 90%, security category is 90% and comfort is 93,3%.

Summary : From the research that has been done, we can conclude that there is still much room to be fulfilled accordance with the requirements of space and room in emergency room at PKU Muhammadiyah Sruweng Hospital which do not meet RI Health Department Standards.

Keywords : Post Occupancy Evaluation, IGD (Emergency Room)