

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebuah lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang sarat dengan berbagai permasalahan, mempunyai kemiripan dengan kota kecil. Rumah sakit ini terdiri dari area tempat tinggal, kantor, *workshops*, laboratorium dan banyak bagian lain. Rumah sakit sebagai produk jasa yang *intangible* (tidak dapat dilihat) memiliki kecenderungan untuk disimbolisasi oleh pelanggan. Pelanggan tidak hanya melihat kualitas medis pelayanan sehingga cenderung melihat pada kondisi fisik rumah sakit, penampilan dan keramahan petugas-petugasnya. Mereka tidak cukup mampu menilai kemampuan dokter secara pasti atau kecanggihan teknologi, yang akan mereka nilai adalah hal-hal sederhana seperti lingkungan yang nyaman, fasilitas yang estetik dan keramahan staf. Persepsi tersebut akan menjadi pertimbangan pada saat mereka memilih sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. (Malley cited by Dewi,2006).

Berbagai fasilitas kesehatan rumah sakit yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ada kini telah banyak tersedia. Selain rumah sakit milik pemerintah, kini telah banyak pula fasilitas pelayanan kesehatan yang didirikan oleh pihak swasta, mulai dari balai pengobatan hingga rumah sakit berskala internasional. Banyaknya jumlah kunjungan pasien ke berbagai fasilitas tersebut juga menunjukkan kecenderungan yang positif. Ini mengindikasikan bahwa

..... dan pelayanan medis makin meningkat

Oleh karena itu, kesehatan menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena merupakan modal dasar bagi suatu bangsa untuk maju dan berkembang. Dan persoalan ini sudah menjadi perhatian pemerintah Indonesia, yang tercermin dalam visi Indonesia Sehat 2010.

Sebagaimana diketahui bahwa terciptanya sarana fisik pada umumnya dan sarana fisik fasilitas kesehatan pada khususnya, merupakan penjabaran dari program fungsi sesuai dengan standar pelayanan.

Pelanggan dewasa ini semakin pandai memilih. Cara pelayanan harga yang kompetitif, maupun fisik bangunan yang indah, tidak menyeramkan, bersih dan mudah diakses menjadi bahan pertimbangan dari pelanggan untuk memilih rumah sakit tempat dia ingin dirawat. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam fisik bangunan menjadi sangat diperhatikan untuk menambah daya tarik pelanggan untuk memilih rumah sakit tersebut (Dewi, 2006).

RS PKU Muhammadiyah Sruweng adalah amal usaha Muhammadiyah yang berfungsi pokok untuk mewujudkan pelayanan kesehatan secara profesional dan Islami, selain berperan sebagai sarana ibadah dan dakwah, menegakkan dan menjunjung tinggi agama Islam, menyeru kepada yang ma'aruf dan mencegah kemungkaran. Oleh karena itu, semua kegiatan RS PKU Muhammadiyah Sruweng dilandasi dan dijiwai oleh ajaran agama Islam.

RS PKU Muhammadiyah Sruweng terletak di kabupaten Kebumen, yang

sejak tahun 1985. Kemudian pada tahun 2000 menjadi Rumah Sakit Umum dalam sarana kesehatan Rumah Sakit Umum Pratama (tipe D).

Visi RS PKU Muhammadiyah Sruweng adalah mewujudkan rumah sakit yang barokah sebagai sarana dakwah Muhammadiyah melalui pelayanan kesehatan yang profesional dan Islami, serta peduli pada kaum dhuafa. Sedangkan misi yang diemban adalah menjadikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng sebagai tempat peningkatan sumber daya manusia dan pendidikan Kader Muhammadiyah sehingga dapat menjadi Pusat Dakwah Muhammadiyah sebagai sarana ibadah untuk melaksanakan Dakwah Islamiyah *Amar Ma'ruf Nahi Munkar* di Persyarikatan dan sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, khususnya Kaum Dhuafa serta mendukung pengembangan Dakwah Jamaah, selain menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjadi pusat rujukan bagi pelayanan kesehatan di sekitar rumah sakit di bidang spesialisik secara profesional dan Islami untuk mengamalkan perintah Allah SWT *Wata'awamu Allalbirni wa taqwa* dalam bidang kesehatan.

Dalam rangka program peningkatan mutu eksternal di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dilakukan melalui akreditasi 5 pelayanan yang salah satunya adalah Instalasi Gawat Darurat. Sampai saat ini bangunan fisik IGD sudah beberapa kali mengalami renovasi untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna internal (dokter dan perawat yang bekerja di IGD) dan pengguna eksternal (pasien dan keluarganya).

Diantara banyak unit pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah

Instalasi Gawat Darurat adalah instalasi yang paling banyak bersentuhan

dengan pasien sebagai *customer*, 24 jam sehari, 365 hari dalam 1 tahun, berdenyut tiada henti melayani pasien. Pasien yang datang ke instalasi ini adalah pasien-pasien yang masuk kategori gawat, memerlukan penanganan sesegera mungkin. Berpacu dengan waktu untuk menyelamatkan nyawa seseorang. Pengguna bangunan ini adalah pengguna yang mempunyai tingkat ketegangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan ruang lain. Pasien, keluarga pasien, dokter dan paramedis yang menangani, semua menginginkan kecepatan, kemudahan dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja bangunan IGD dituntut untuk memberikan kepuasan kepada penggunanya, bukan menjadi penghalang bagi penggunanya 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 (Dewi, 2006).

Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit 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 terutama di malam hari. IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng merupakan rujukan untuk Sruweng dan sekitarnya. IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng dilayani oleh 10 orang dokter umum, dan 15 orang perawat. Jam kerja dokter dan perawat di IGD di bagi menjadi tiga shift. Shift pagi dimulai jam 07.00 sampai dengan jam 14.00 WIB, shift siang mulai jam

14.00 WIB sampai dengan jam 21.00 WIB, shift malam mulai jam 21.00

Jumlah kunjungan IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng, merupakan kunjungan tertinggi dibandingkan dengan unit-unit lainnya di RS PKU Muhammadiyah Sruweng. Tingginya kunjungan pasien IGD 746 orang data pada bulan Oktober 2009, 695 orang data pada bulan November 2009, dan 778 orang pada bulan Desember 2009.

Sempitnya ruang tunggu di IGD dan susahnya akses kendaraan yang membawa pasien gawat darurat ke pintu IGD, 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 adanya ruangan atau kamar untuk beristirahat bagi para perawat jaga, seringnya aliran air kran yang tidak lancar, sering menjadi keluhan bagi karyawan khususnya petugas medis dan paramedis.

Kebijakan mengenai pengembangan mutu pelayanan melalui perbaikan/pengembangan fisik instalasi gawat darurat diharapkan menjadi pendukung kualitas pelayanan, serta perbaikan citra melalui kepuasan pengguna baik pengguna internal maupun eksternal. Disamping untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan yang professional, kategori fisik juga memenuhi standar nasional.

Untuk mengetahui keadaan sarana dan prasarana fisik saat ini yang sebenarnya, salah satunya perlu dilakukan evaluasi pasca huni. Rekomendasi evaluasi pasca huni merupakan tindakan yang perlu dilakukan untuk membenahi

sarana, prasarana fisik rumah sakit, dalam kaitannya dengan tujuan meningkatkan fungsi dan mutu pelayanan rumah sakit.

## 1.2 Perumusan Masalah

Instalasi Gawat Darurat merupakan unit strategis dalam sebuah rumah sakit. Keberadaannya sebagai gerbang utama rumah sakit sangat besar peranannya dalam pembentukan rumah sakit secara keseluruhan. Persyaratan normatif yang ditetapkan Departemen Kesehatan juga menjadikan IGD harus merupakan bagian dari fungsi rumah sakit yang mudah dijangkau oleh masyarakat (aksesibilitas tinggi) dan kinerjanya harus prima. Atas dasar fakta yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini, yaitu :

1. Kesesuaian kondisi fisik Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Sruweng saat ini terhadap standar DepKes RI dengan kriteria kategori keselamatan (*safety*), keamanan (*security*) dan kenyamanan.
2. Persepsi pengguna internal dan pengguna eksternal mengenai kondisi fisik ruangan IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Memperoleh gambaran kondisi fisik Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang memiliki kriteria kategori keselamatan (*safety*), keamanan (*security*) dan kenyamanan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI

2. Mengetahui persepsi pengguna internal dan eksternal terhadap sarana fisik IGD RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan kepada pihak manajemen RS PKU Muhammadiyah Sruweng untuk mengetahui performansi fisik IGD dan dapat digunakan untuk optimalisasi pengembangan pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang memenuhi kategori keselamatan (*safety*), keamanan (*security*) dan kenyamanan, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna internal maupun pengguna eksternal.
2. Memberikan tambahan kajian tentang manajemen fisik rumah sakit terutama Instalasi Gawat Darurat, terutama kepada peneliti lain untuk menindak lanjuti penelitian ini dengan membuat skala prioritas penanganan dan usulan penanganannya