BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai sebuah lembaga yang bertujuan memberikan layanan kesehatan secara personal, Rumah sakit dalam pemberian layanan yang meliputi layanan perawatan baik inap maupun jalan, serta kegawatdaruratan. Salah satu unit yang paling krusial yang menangani pasien pertama saat masuk di rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD), dimana IGD ini secara langsung memberikan layanan kepada pasien yang mengalami ancaman kemaitian (mortalitas) serta kejadian ketidaknormalam fungsi tubuh secara utuh (Permenkes, 2010).

Sebagai unit yang memberikan pelayanan pertama pada saat pasien masuk, IGD diharapkan mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat dalam menangani pasien mengalami kegawatdaruratan serta ancaman hidup dan terjadinya kecatatan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009).

Sebagai sebuah unit yang menangani langsung pasien sejak awal, Instalasi Gawat Darurat diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pada akhirnya akan memberikan kepausan bagi pasien serta keluarganya. Kepuasan pasien ini akan dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh IGD sudah sesuai dengan yang diharapkan yakni adanya kecepatan dalam pelayanan, penangan yang dilakukan dengan benar serta dilakukan pada waktu yang tepat. Selain itu tujuan pelayanan yang diberikan akan dapat tercapai jika didukung pula dengan adanya personal (SDM) yang baik serta mampu mengimplementasikan visi dan misi rumah sakit yakni pelayanan yang seutuhnya.

Pada umumnya masyarakat yang berkunjung ke pusat layanan termasuk rumah sakit membutuhkan adanya pelayanan yang baik. Dalam konsep pelayanan publik, masyarakat sebagai fokus tujuan utama dalam pelayanan. Adanya harapan yang tinggi masyarakat akan layanan yang

diberikan oleh rumah sakit kadangkala tidak berkesesuaian dengan ekspektasi mereka. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya alur yang begitu panjang serta berbelit-belit yang harus dilalui oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diharapkan tersebut. Padahal dalam beberapa konsep pelayanan yang ada bahwa keutamaan lauran pelayanan yang difokuskan bukan pada prosesnya.

Dalam Al-Qur'an Allah Swt telah memerintahkan kepada manusia untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi siapapun yang membutuhkannya.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ قَدْ جَآءَتْكُم مَّوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَآءٌ لِّمَا فِى ٱلصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: "Hai manusia, sesungguhnya telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu dan penyembuh bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat bagi orang-orang yang beriman".

Kepuasan masyarakat akan layanan yang baik yang diberikan oleh rumah sakit akan berdampak pada nilai rumah sakit tersebut di masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan tidak memauskan masyarakat yang menerima layanan tentu hal ini akan berdampak negatif atas layanan yang diberikan, demikian pula sebaiknya, jika masyarakat terpuaskan atas layanan yang diberikan maka tentu akan berdampak pada nilai jual dari rumah sakit tersebut.

Pelayanan di setiap RSUD terutama di Rumah Sakit dr. MM. Dunda Limboto tentunya diharapkan dapat dilakukan secara efektif dalam setiap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pasien yang berobat. Hal ini dikarenakan karena RSUD fokus layanan utamanya berhubungan dengan kehidupan seseorang maka efektivitas dalam setiap kegiatan yang dilakukan dalam penangan pasien tentu yang diutamakan. Hal inilah yang akan berdampak pada efektivitas penerapan standart operasional prosedur pelayanan kesehatan di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto. Pada RSUD Dr. MM. Dunda Limboto, hal yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanannya adalah dengan melakukan segala perubahan dan perbaikan pada setiap hal yang

menyangkut kegiatan organisasi, baik dalam hal standart operasional prosedur maupun mutu pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, ada beberapa kategori standart operasional prosedur pelayanan kesehatan agar mutu pelayanan di Rumah Sakit dapat dikategorikan baik, yaitu sebagai berikut ini:

1. Adanya peningkatan kualitas dari segi produksi, keadaptasian dan kelangsungan hidup, serta kepuasan pelayanan di RSUD sebagai wujud dari kriteria efektivitas yang mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam meningkatkan pelayanannya.
2. Adanya penyusunan, penerapan dan pelaksanaan SOP (standart Operasional Prosedur) yang sesuai dengan alur dokumen RSUD.
3. Adanya pendayagunaan bagi setiap faktor pendukung organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Dr. MM. Dunda Limboto seperti dalam hal pendayagunaan kualitas pekerja spesialis, pendayagunaan pembiayaan dalam memperbaiki mutu, pendayagunaan bahan-bahan dan berbagai jenis material yang diperlukan, pendayagunaan kecepatan kemajuan teknologi computer, dan pendayagunaan tanggung jawab manajemen mutu oleh perusahaan.

Dalam perspektif lainnya, suatu rumah sakit dapat dikatakan telah berjalan dengan baik jika rumah sakit tersebut telah mengikuti aturan ataupun regulasi yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Dalam regulasi tersebut Rumah Sakit diharapkan mampu menyelenggarakan layanan atas asas pancasila, dilandasi dengan prinsip dan nilai kemanusiaan, menjunjung tinggi etika dan profesional, asa kemanfaatan, berkeadilan, adanya kesamaan hak dan tidak diskriminatif, perlindungan atas keselamatan dar pasien serta fungsi sosial.

Dalam proses penyelenggaranan pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit diharapkan mampu bertujuan untuk:

1. Mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia dan rumah sakit.

Adapun sistem, prosedur atau mekanisme layanan di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. MM. Dunda Limboto adalah: 1) Petugas pendaftaran mendaftar pasien pasien, 2) Dokter/Perawat/Bidan menerima pasien di ruang penerimaan pasien, 3) Dokter melakukan persiapan pemeriksaaan meliputi: Persiapan pasien, alat, melakukan cuci tangan dan memakai APD, 4) Dokter melakukan pemeriksaaan meliputi: anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien, pemeriksaan penunjang, 5) Dokter menentukan diagnosa sementara, 6) Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien dan 7) Dokter melakukan observasi dan evaluasi hasil pengobatan atau tindakan.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan bahwa dalam pelayanan kepada pasien yang diberikan oleh dokter maupun perawat yang bertugas belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang seharusnya. Dimana pada poin 1 dan 2 terkait dengan pendaftaran dan penerimaan pasien di ruang IGD belum dilaksanakan secara maksimla. Hal ini dapat dilihat bahwa pendafatran masih dilakukan secara manual, sarana dan prasarana terkait dengan kegiatan pendaftaran dan penerimaan yang belum sesuai dengan yang seharusnya. Selajutnya pada poin 4 SOP dimana dokter melakukan pemeriksanaan yang meliputi anamnesa, pemeriksaan fisik dan memeriksa tanda vital pasien dan pemeriksaaan penunjang belum dilakukan secara menyeluruh. Hal ini dapat dilihat bahwa setiap pasien yang masuk dalam hal pencatatan mengenai riwayat, penyakit dan hal lain yang terkait dengan data pasien tidak diisi dengan lengkap dalam lembar observasi sehingga hal ini sedikit menyulitkan bagi

petugas pelayanan dalam mengarahkan pasien diruangan yang seharusnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut dengan judul **"Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1) Tidak maksimalnya proses pendaftaran dan penerimaan pasien diruang IGD
2) Tidak tercatatnya hasil pemeriksaan oleh dokter secara lengkap sehingga petugas membutuhkan penggalian informasi lebih lanjut mengenai permasalahan dari pasien.
3) Fasilitas kurang memadai di ruang IGD

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan melalui latar belakang dan identifikasi masalah, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

   Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai bahan rujukan yang menggeluti studi keilmuan bidang Administrasi Publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dan manfaat bagi Pimpinan di RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo serta dapat memberi stimulan bagi penelitian sejenis.

c. Manfaat bagi Penulis

Dengan penelitian yang dilakukan, dapat menambah wawasan terutama dalam pengkajian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pasien di IGD RSUD dr. MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.