

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Tercantum pada Undang – undang No. 44 tahun 2009 pasal 7 menyebutkan bahwa rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian dan peralatan. Pada pasal 10 disebutkan bahwa Ruang Gawat Darurat adalah salah satu ruang yang disyaratkan harus ada pada bangunan rumah sakit, yang merupakan ruang pelayanan khusus yang menyediakan pelayanan yang komprehensif dan berkesinambungan selama 24 jam (Kemenkes, 2012).

Salah satu kriteria penilaian pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga paramedik yang berada di Instalasi Gawat Darurat (IGD), sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan IGD merupakan salah satu ujung tombak pemberian pelayanan kesehatan dari sebuah Rumah Sakit. Oleh karena itu pelayanan IGD adalah suatu unit integral dalam satu rumah sakit dimana semua pengalaman pasien yang pernah datang ke IGD tersebut akan dapat menjadi pengaruh dimana pengalaman besar bagi masyarakat akan memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit itu sebenarnya.

Dalam menghadapi era globalisasi dimana terjadi perubahan yang

sangat cepat dan adanya banyak pesaing merupakan tantangan tersendiri bagi pengelola rumah sakit. Pengelola rumah sakit harus mempunyai paradigma baru dalam pengelolaan rumah sakit, agar rumah sakit tetap dapat bertahan atau bahkan mengungguli pesaingnya. Perubahan dan perkembangan politik, ekonomi dan social selama beberapa tahun terakhir ini memberikan implikasi yang tidak kecil terhadap pengelolaan rumah sakit dan status rumah sakit (Mulyadi, 2001).

Fisik rumah sakit merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu rumah sakit. Bidang fisik termasuk bangunan, performansi ruang, tata lansekap dan infrastruktur pendukung mulai didekati dengan indikator kenyamanan, keindahan serta keberpihakkan pada lingkungan yang kesemuanya membangun citra layanan kesehatan di kelasnya. Bangunan yang indah, fungsional, efisien dan bersih memberikan kesan yang positif bagi seluruh pengguna rumah sakit, terutama konsumen dan pasien (Hatmoko, 2010).

Pada dasarnya fisik rumah sakit juga berhubungan langsung dengan kualitas layanan medik. Bangunan yang baik akan memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi dalam pemanfaatannya sehingga memberikan sumbangan pada proses penyembuhan pasien dan produktivitas pelaku. Bangunan yang baik juga akan memberikan jaminan bagi terlaksananya prosedur-prosedur pelayanan medik yang diberikan (Hatmoko, 2010).

Bangunan IGD harus menyediakan sarana penerimaan untuk penatalaksanaan pasien, hal ini merupakan bagian dari perannya dalam

pelayanan kepada pasien. Penunjang dalam pemberian pelayanan IGD adalah fasilitas dan kualitas dari gedung bangunan IGD itu sendiri. Banyak rumah sakit yang mengupayakan penampilan fisiknya sebagai salah satu unsur dalam strategi pengembangan. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Benny Poliman, di Rumah Sakit Honoris Jakarta, ternyata disain bangunan yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan, akan menghasilkan antara lain : *Physical Comfort*, meliputi kenyamanan temperatur, cahaya yang sesuai, tidak bising, furniture yang nyaman dan tidak berbau. *Social contact*, meliputi cukup privasi (percakapan dengan dokter tidak mudah di dengar orang yang tidak berkepentingan). *Symbolic meaning*, seperti ruang tunggu yang sempit dan kursi yang tidak nyaman akan mengesankan kurang menghargai pasien (Miller & Swensson, 1995).

Menurut Garvin, et all., dalam Tjiptono (2008), salah satu mengukur kepuasan Terhadap suatu produk adalah service ability, dimana pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi selama proses penjualan hingga purna jual, yang juga mencakup pelayanan reperasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan. Peningkatan fungsi dan pelayanan rumah sakit merupakan fenomena yang selalu dihadapi oleh para pengelola rumah sakit.

Instalasi gawat darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dirancang khusus untuk melayani pasien gawat darurat yang diklasifikasikan menurut sistem *triage*. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat adalah pelayanan 24

jam yang tersedia di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang memberikan layanan lengkap dan terpadu mencakup pelayanan laboratorium, radiologi dan farmasi. Instalasi Gawat Darurat dilayani langsung oleh Dokter Umum yang berkompeten di bidangnya. Jumlah kunjungan IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, merupakan kunjungan tertinggi dibandingkan unit-unit lainnya.

Hasil pengamatan peneliti pada bulan Agustus tahun 2015 masih ada ruang yang sudah beralih fungsi di IGD tersebut, tata ruangnya belum maksimal sehingga menimbulkan tidak kenyamanan bagi pengguna. Mulai dari ruang tunggu yang kapasitasnya tidak terlalu banyak, pintu masuk dan pintu keluar yang masih menjadi satu sehingga bisa menimbulkan tabrakan antar pasien, ruang operasi yang sudah beralih fungsi menjadi ruang istirahat para perawat.

Angka kunjungan di IGD sangat tinggi. Banyak pasien yang berobat, mulai dari yang keadaan darurat dan tidak darurat. Berdasarkan data yang didapat angka kunjungan selama 3 bulan periode Desember – Februari di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II adalah 7912 kunjungan. Dalam rangka mewujudkan Ruang Gawat Darurat yang memenuhi standar pelayanan dan persyaratan mutu, keamanan dan keselamatan perlu didukung oleh bangunan dan prasarana yang memenuhi persyaratan teknis, maka dari itu diperlukan evaluasi pasca huni. Selain itu, RS ini masih termasuk bangunan baru sehingga belum pernah dilakukannya evaluasi pasca huni.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan standar dari Pedoman

Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Gawat Darurat yang dikeluarkan Kementerian Kesehatan RI tahun 2012. Mengenai tentang persyaratan teknis prasarana bangunan Ruang Gawat Darurat yang meliputi persyaratan prasarana yang menunjang faktor keselamatan, prasarana yang menunjang faktor kesehatan lingkungan, prasarana yang menunjang faktor kenyamanan, prasarana yang menunjang faktor keamanan dan prasarana yang menunjang faktor kemudahan. Dimana peneliti hanya mengambil sebagian dari persyaratan prasarana faktor kesehatan lingkungan yaitu system ventilasi, system pencahayaan, sedangkan persyaratan prasarana faktor kenyamanan yaitu sistem pengkondisian udara meliputi temperature, kelembaban dan kebisingan. Dan untuk persyaratan prasarana faktor keselamatan meliputi sistem kelistrikan. Beberapa parameter ini diambil karena merujuk pada penelitian sebelumnya dan keterbatasan alat serta kemampuan peneliti.

Menurut Haryadi dan Slamet (1996) perencanaan pengembangan dalam rangka peningkatan fungsi dan pelayanan rumah sakit selalu berdasarkan keadaan yang sebenarnya saat ini, untuk mencapai kondisi yang lebih baik di saat mendatang. Untuk mengetahui keadaan sebenarnya dari prasarana dan sarana fisik saat ini perlu dilakukan evaluasi, yaitu evaluasi pasca huni (*post occupancy evaluation*). Evaluasi Pasca Huni (EPH) merupakan pengkajian atau penilaian tingkat keberhasilan suatu bangunan dalam memberikan kepuasan dan dukungan kepada pemakai, terutama nilai-nilai dan kebutuhannya.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana kondisi performansi fisik di dalam ruang instalasi gawat darurat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II saat ini?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui tentang kondisi performansi fisik ruangan IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk memperoleh gambaran performansi fisik berdasarkan lokasi, pencahayaan, kebisingan, kelembaban dan penghawaan instalasi gawat darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- b. Untuk mengkaji kesesuaian performansi fisik IGD yang memiliki kriteria kategori keselamatan (*safety*), keamanan (*security*) dan kenyamanan yang ditetapkan oleh Kemenkes RI 2012 berdasarkan pengguna internal dan pengguna eksternal.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi rumah sakit

Memberikan masukan kepada pihak manajemen RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 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. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Memberikan kajian tentang manajemen fisik rumah sakit terutama di bagian instalansi gawat darurat.

3. Manfaat bagi peneliti

Menambah pengetahuan dalam hal manajemen tata ruang dan bangunan ruang instalasi gawat darurat.