

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 4 No. 1	Edition: November 2022 – Mei 2023
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM</a>	
Received: 7 Mei 2023	Revised: 12 Juni 2023	Accepted: 28 Juni 2023

## **EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA UNIT GAWAT DARURAT RS PABATU PTPN IV KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

**Sabrina Indra<sup>1</sup>, Herlina JE Matury<sup>2</sup>, Nurmala Sari<sup>3</sup>**

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : bibin.riki86@gmail.com

### **Abstract**

*Improving service and quality in the emergency department does not only have implications for clinical aspects but must also rely on safety and service delivery aspects. Hospital management must develop a program aimed at improving the process of emergency service units, which refers to the Minister of Health Minimum Service Standards No. 47 of 2018. This research uses a descriptive observational study design with a qualitative approach, which aims to obtain successful implementation of Minimum Service Standards in Emergency departments. The main informants in the study were those in charge of the emergency room, doctors on duty, and nurses. The Pabatu Hospital Emergency Installation already has good readiness in terms of human resources, facilities, and infrastructure, as well as medical materials to support emergency services. In the service variable, the specialist doctor's service response time of > 10 minutes is still below the specified standard of < 5 minutes with an achievement rate of 33.3%. This is due to the distance from the domicile surgeon who is quite far from the hospital, so it takes a slower travel time. The facilities and infrastructure variables have met the standards specified with a requirement level of 100%, except for the surgery room and stretcher storage room. From the results of the study, it was also obtained that the variable readiness of medical materials for the Emergency Room at Pabatu Hospital had met the standards specified with a 100% conformity level for each indicator. The Pabatu Hospital Emergency Room has also implemented the LASA and FIFO systems in managing drug supply. In the human resource variable at the Emergency Room at Pabatu Hospital, its only met a conformity level of 12.5% for the nurse indicator with emergency training certification. This is due to the management policy which will provide regular training. The observations found an increase in the number of visits by 50-70% on certain days which had an impact on a significant increase in the workload of emergency room workers.*

**Keywords:** *minimum service standards, emergency department, life savings, evaluation management*

## 1. PENDAHULUAN

Unit gawat darurat merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang terdiri dari multidisiplin, multiprofesi dan terintegrasi dengan struktur fungsional yang bertanggung jawab dalam pelayanan pasien dengan diagnosa gawat darurat yang dipimpin oleh dokter. Pelayanan kesehatan pada unit gawat darurat harus dapat memberikan pelayanan 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (Aygün & Erçin, 2021). Unit gawat darurat juga dituntut untuk bekerja secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kesehatan (Majidi et al., 2016).

Terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada unit gawat darurat diantaranya masih banyaknya masyarakat dengan diagnose penyakit yang tidak termasuk gawat darurat yang menggunakan pelayanan unit gawat darurat menyebabkan peningkatan waktu tunggu serta *overcrowding* (Alabbasi et al., 2021). Masalah lainnya berupa ketidakseusian kompetensi serta kualifikasi pada petugas jaga pada unit gawat darurat (Qibtiyah et al., 2015), serta tidak terkoneksi SIMRS antar unit menyebabkan meningkatnya waktu tunggu pasien setelah dilakukan

penanganan (Santoso et al., 2017)

Menurut (Ahsan et al., 2019), efektifitas dan keberhasilan unit gawat darurat tidak hanya bergantung pada unit tersebut, namun bergantung pada operasional rumah sakit secara keseluruhan. Masalah yang dihadapi pada unit gawat darurat dapat diatasi dengan melakukan evaluasi sistem pelayanan, serta menentukan indikator keberhasilan pelayanan yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan bagi manajemen rumah sakit

Manajemen rumah sakit harus menyusun suatu program yang bertujuan untuk memperbaiki proses pelayanan unit gawat darurat, yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimum Permenkes No 47 Tahun 2018. Menurut (Lukman, 2018), indikator SPM dapat dijadikan sebuah ukuran dalam menilai keberhasilan baik secara kuantitatif maupun kualitatif pada suatu unit gawat darurat berdasarkan besaran pencapaian sasaran yang ditentukan.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada rumah sakit, (Astuti et al., 2017) melaporkan pada evaluasi penerapan SPM di unit gawat darurat pada RSUD Dr.R Soetijono Blora masih

belum optimalnya penerapan SPM disebabkan beberapa kendala yaitu kurangnya kompetensi pada petugas kesehatan, kurangnya sarana dan prasarana medis, serta masih rendahnya *feedback* yang diberikan manajemen dalam menanggapi evaluasi dari unit gawat darurat.

(Vermasari et al., 2019) melaporkan, pada penelitian evaluasi implementasi SPM di unit gawat darurat RSU Mayjen HA Thalib Kerinci didapatkan hasil belum optimalnya implementasi SPM disebabkan petugas kesehatan yang belum memiliki sertifikat pelatihan, pemilihan prioritas pengadaan pada sarana dan prasarana yang kurang tepat, kurang optimalnya sistem pengawasan disebabkan kurangnya pengetahuan pihak terkait, dan ketidakmampuan pejabat terkait dalam menganalisa masalah yang ada. Dari penelitian yang telah dilakukan, evaluasi pada implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sangat penting dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien

RS Pabatu (PT Prima Medica Nusantara) merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Kabupaten Serdang Bedagai. RS Pabatu merupakan Rumah Sakit

PTPN IV yang memiliki kegiatan pelayanan kesehatan baik bagi masyarakat umum maupun karyawan dan pensiunan PTPN IV. Berdasarkan data manajemen pada tahun 2021, jumlah kunjungan rata-rata pasien RS Pabatu mencapai 4300 pasien per tahunnya.

Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa permasalahan pada unit gawat darurat di RS Pabatu yaitu, kurang memadainya sarana dan prasarana khususnya pada alat medis, kurangnya kompetensi dari perawat disebabkan sering terjadinya pergantian petugas jaga pada unit lain serta tidak optimalnya sistem administrasi menyebabkan petugas kelebihan beban kerja pada satu waktu. Masalah lainnya berupa peningkatan jumlah pasien sebesar 50% dari hari biasa pada jadwal kunjungan pasien (hari rabu). Hal ini disebabkan pasien yang berasal dari berbagai fasilitas kesehatan dibawah manajemen RS Pabatu melakukan konsultasi kesehatan langsung menuju IGD tanpa adanya diagnosa terlebih dahulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat keberhasilan pada implementasi Standar Pelayanan Minimum pada instalasi gawat darurat yang mengacu pada Permenkes No 47 Tahun 2018 di Instalasi

Gawat Darurat (IGD) RS Pabatu Kabupaten Serdang Bedagai.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain studi deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran serta informasi mengenai keberhasilan penerapan Standar Pelayanan Minimum pada Unit Gawat Darurat (UGD) berdasarkan Permenkes No 47 Tahun 2018 pada empat indikator keberhasilan berupa pelayanan, bahan sediaan medis, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

Metode pengumpulan data dilakukan secara retrospective, dimana pengamatan dilakukan pada periode yang telah selesai dilaksanakan (masa lampau). Data pada penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi di lapangan. Data skunder diperoleh dari analisa dokumen yang terkait implementasi SPM pada unit gawat darurat. Pengolahan data hasil penelitian meliputi proses pengumpulan data hasil penelitian berupa data tingkat kesesuaian penerapan SPM sesuai dengan Permenkes No 47 Tahun 2018. Pengukuran tingkat keberhasilan pada penerapan standar pelayanan minimum dilakukan dengan membandingkan data aktual dengan standar Permenkes No 47 Tahun 2018.

## 3. HASIL

Dari tabel 1 dapat dilihat pada indikator ketersediaan dokter dan perawat on site 24 jam telah memenuhi prasyarat. Hasil ini dibuktikan dengan grup shift kerja yang terdiri dari 1 dokter umum/jaga dan 2 perawat.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Pada Indikator Pelayanan

Indikator	IGD RS Pabatu	Standar
Dokter on site 24 jam	Tersedia	Wajib
Dokter spesialis on call	Tersedia*	Wajib
Perawat on site 24 jam	Tersedia	Wajib
Tenaga medis dan non medis	Tersedia	Wajib

\*Belum terpenuhi seluruhnya

Dari tabel 2 dapat dilihat waktu tanggap pelayanan dokter pada IGD RS Pabatu didapatkan rata-rata sebesar 10 menit. Hasil yang didapatkan belum memenuhi tingkat ketercapaian yang ditetapkan RS Pabatu sebesar <5 menit.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Pada Indikator Pelayanan Berdasarkan Indikator Rumah Sakit

Indikator	Pencapaian	Standar
	n	r
Waktu tanggap dokter spesialis	33%	100%

<5 menit		
Kematian Pasien < 8 jam sejak kedatangan	0,79%	2%

Dari indikator mutu waktu respons time pada tahun 2021, IGD RS Pabatu hanya mencatat tingkat ketercapaian sebesar 33,3%. Pada indikator kematian pasien pada periode waktu < 8 jam sejak pasien tiba di IGD telah memenuhi standar yang ditetapkan. Dengan tingkat ketercapaian pada tahun 2022 rata-rata didapatkan sebesar 0,79% berada dibawah standar maksimum kematian pasien <8 jam yang ditetapkan sebesar 2,0%

Dari tabel 3 dapat dilihat berdasarkan ketentuan persyaratan obat-obatan dan bahan sediaan medis habis pakai menurut PMK No 47 tahun 2018 IGD RS Pabatu sudah memenuhi 100% standar yang ditetapkan.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Pada Indikator Pelayanan Berdasarkan Indikator Rumah Sakit

Deskripsi	Item Obat		Tingkat kesesuaian
	A	B	
Ruang tindakan P1	23	23	100%
Ruang tindakan P2	13	13	100%
Ruang tindakan Kat hijau	18	18	100%
Ruang	6	6	100%

tindakan kebidanan
*A=Item obat yang dipersyaratkan PMK No 47 Th 2018; B=Item obat yang tersedia di IGD RS Pabatu

Berdasarkan indikator mutu tenaga medis yang bersertifikat BTCLS, pada tabel 4 dapat dilihat IGD RS Pabatu belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. IGD RS Pabatu hanya memiliki 2 orang perawat yang bersertifikat BTCLS dari total 9 orang perawat, dengan ketercapaian hanya 12,5%. IGD RS Pabatu juga tidak memiliki dokter spesialis kedokteran *emergency*, namun semua dokter umum sudah memiliki sertifikasi pelatihan GELS.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Pada Indikator Sumber Daya Manusia Berdasarkan PMK No 47 Tahun 2018

Deskripsi	Tingkat Kesesuaian
<b>PMK No 47 Th 2018</b>	
Dokter spesialis kedokteran <i>emergency</i>	0%
Dokter umum dengan pelatihan kegawat daruratan	100%
Perawat kepala dengan pelatihan kegawat daruratan	100%
Perawat dengan pelatihan kegawat daruratan	12,5%
<b>Indikator Rumah Sakit</b>	

Perawat dengan pelatihan kegawat daruratan	33,3%
--	-------

Pada tabel 5 dapat dilihat IGD RS Pabatu hampir memenuhi keseluruhan kebutuhan ruang yang diprasyaratkan kecuali ruang operasi dan ruang penyimpanan brankar/stretchers.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Pada Indikator Sarana dan Prasarana Berdasarkan PMK No 47 Tahun 2018

Deskripsi	Tingkat Kesesuaian
Ruang penerimaan	100%
Ruang Triase	100%
Ruang Penyimpanan Strecher	0%
Ruang Resusitasi	100%
Ruang Tindakan	100%
Ruang Dekontaminasi	100%
Ruang Operasi	0%
Ruang Observasi	100%
Ambulan	100%

#### 4. HASIL

##### a. Penerapan SPM Menurut PMK No 47 Tahun 2018 Pada Indikator Pelayanan

Dari hasil penelitian didapatkan pada indikator pelayanan IGD RS Pabatu belum mencapai standar yang ditentukan oleh PMK No 47 Tahun 2018. Ketersediaan dokter spesialis pada IGD RS Pabatu masih menjadi kendala, dimana pada penelitian

didapatkan dokter spesialis anak, penyakit dalam dan obgyn telah terpenuhi. Dengan waktu panggilan hingga tiba di ruangan gawat darurat kurang dari 10 menit. Namun pada perhitungann waktu tanggap untuk dokter spesialis bedah dibutuhkan waktu lebih dari 30 menit.

Dari hasil observasi didapatkan jarak tempuh dari domisili dokter spesialis yang cukup jauh dari rumah sakit, sehingga dibutuhkan waktu tempuh yang lebih lambat. Berdasarkan pengamatan didapatkan dokter spesialis bedah memiliki domisili di Kota Tebing Tinggi yang berjarak ±7 km dari lokasi penelitian, dari jarak tersebut dibutuhkan waktu tempuh >10 menit menuju lokasi penelitian

Dari hasil wawancara dengan Kepala IGD dan dokter jaga penanganan pasien yang mengalami kondisi gawat darurat akan di handle oleh dokter jaga dengan arahan dokter spesialis telepon. Namun, kondisi tersebut tentunya memiliki beberapa kendala yaitu masalah sinyal telepon yang tidak selalu dalam kondisi baik, kompetensi yang dimiliki dokter jaga/dokter umum maupun dapat terjadinya kesalahan komunikasi dalam diagnosa sementara.

Kondisi tersebut dapat menyebabkan pemberian pelayanan medis kepada pasien tidak sempurna, kesalahan dan keterlambatan penanganan yang menyebabkan peningkatan pada respons time IGD RS Pabatu. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Anhar, 2015), dimana kekurangan jumlah dokter spesialis dan kompetensi meningkatkan respons time dan penumpukan pasien di RS Moh Hoesin Palembang. Hal ini dapat menjadi catatan penting bagi manajemen dalam pengaturan SDM yang tersedia untuk mengoptimalkan layanan yang bersifat gawat darurat.

**b. Penerapan SPM Menurut PMK No 47 Tahun 20018 Pada Indikator Bahan Sediaan Medis**

Dari hasil penelitian didapatkan pada indikator bahan sediaan medis IGD RS Pabatu sudah memenuhi standar yang ditentukan oleh PMK No 47 Tahun 2018. Pada proses penyimpanan IGD RS Pabatu sudah menerapkan metode penandaan LASA (Look A Like Sound A Like) pada beberapa jenis obat yang memiliki kesamaan nama, generik serta kekuatan sediaan. Metode penyimpanan dilakukan dengan penempelan label pada kemasan obat untuk menghindari *medication error*. Metode

penyimpanan dan penggunaan obat juga dilakukan menggunakan metode FIFO dan FEFO untuk menghindari terjadinya obat rusak akibat kadaluarsa. Dari hasil wawancara dengan informan didapatkan informan sudah mengerti mengenai prosedur pengelolaan yang diterapkan. Lebih lanjut informan juga menyebutkan dari sisi obat-obatan gawat darurat IGD RS Pabatu selama ini sudah mencukupi. Proses pengeluaran obat juga sudah diterapkan dengan baik dilihat dari kesesuaian stok obat yang ada dengan kartu stok obat baik pada ruang obat maupun emergency trolley.

**c. Penerapan SPM Menurut PMK No 47 Tahun 20018 Pada Indikator Sumber Daya Manusia**

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada IGD RS Pabatu tentunya memerlukan tenaga yang terampil dan memiliki kompetensi sesuai dengan kualifikasi IGD. Kompetensi tersebut bisa didapatkan melalui pendidikan secara akademis maupun non akademis seperti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan personil IGD. Dari hasil didapatkan IGD RS Pabatu belum memenuhi standar yang ditentukan PMK No 47 Tahun 2018 pada indikator perawat

dengan pelatihan kegawatdaruratan.

Kekurangan tenaga terampil pada perawat tentunya dapat menjadi masalah dalam penanganan pasien. Dari hasil wawancara dengan informan perawat juga didapatkan para personil perawat memiliki keinginan untuk melakukan pelatihan BTCLS untuk meningkatkan kompetensi yang mereka miliki. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan sendiri telah diatur dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2014 mengenai tenaga kesehatan dimana dalam menjalankan praktiknya tenaga kesehatan berhak mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi sesuai dengan profesinya. Manajemen RS Pabatu harus melakukan penyusunan rencana pelatihan bagi tiap-tiap perawat untuk memperoleh sertifikasi dasar pelatihan kegawat darurat.

Berdasarkan observasi pada penelitian didapatkan beberapa masalah lainnya yaitu peningkatan jumlah pasien hingga 50-70% pada tertentu. Hal ini disebabkan pasien berasal dari berbagai faskes yang menjadikan RS Pabatu sebagai rujukan. Peningkatan jumlah pasien tentunya berdampak pada peningkatan beban kerja perawat yang bertugas pada

shift pagi. Masalah beban kerja seharusnya menjadi perhatian pihak manajemen, dimana beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan kesalahan baik pada penindakan medis maupun administrasi. Pihak manajemen dapat melakukan studi beban kerja pada perawat untuk melihat kebutuhan tenaga kerja.

#### **d. Penerapan SPM Menurut PMK No 47 Tahun 20018 Pada Indikator Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Tipe C memiliki >200 m<sup>2</sup> yang terdiri dari ruang penerimaan, triase, observasi, tindakan, resusitasi serta ruang anak/kebidanan. IGD RS Pabatu memiliki total luas ruangan sebesar 264 m<sup>2</sup> yang terdiri dari 6 ruangan utama. Dimana, dari 6 ruangan utama terdapat ruang yang fungsinya digabung dengan ruang lainnya seperti ruang administrasi yang digabung dengan *nurse station*.

Dari hasil pengamatan IGD RS Pabatu hampir memenuhi keseluruhan kebutuhan ruang yang diprasyaratkan kecuali ruang operasi dan ruang penyimpanan brankar. Penindakan medis yang membutuhkan tindakan operasi tidak dilakukan pada ruang IGD namun dilakukan setelah pasien rawat inap. Dari hasil



pengamatan IGD RS Pabatu sudah memenuhi 100% ruangan untuk life saving dan 80% ruangan penunjang dari total kebutuhan ruangan.

Dari hasil pengamatan didapatkan tiap ruangan khususnya ruang tindakan, observasi serta resusitasi dipisah dengan jelas menggunakan line berdasarkan perbedaan triase dan dipisahkan oleh sekat. Sementara untuk ruangan anak/kebidanan memiliki ruangan tersendiri yang terpisah dari ruangan utama. Pada ruangan penunjang berupa ruang informasi dan pendaftaran, ruang tunggu serta ruang penerimaan berada pada satu ruangan yang sama.

Sarana lainnya berupa ketersediaan toilet untuk pengunjung dan petugas IGD. Dari keseluruhan ruang yang ada pada IGD RS Pabatu sudah memenuhi standar yang disyaratkan menurut PMK No 47 Tahun 2018. Namun yang menjadi perhatian berupa peletakan alat medis seperti brankar dan kursi perlu diletakkan pada ruang tersendiri, hal ini untuk menghindari penggunaan yang tidak semestinya serta kerusakan pada alat medis.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan penerapan Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 47 Tahun 2018 di di IGD RS Pabatu Kabupaten Serdang Bedagai belum terpenuhi sepenuhnya. Dimana pada indikator waktu tanggap dokter spesialis bedah masih berada diatas 30 menit. Pada indikator perawat dengan pelatihan kegawat daruratan juga didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 12,5%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, K. B., Alam, M. R., Morel, D. G., & Karim, M. A. (2019). Emergency department resource optimisation for improved performance: a review. *Journal of Industrial Engineering International*, 15(s1), 253–266.
- Alabbasi, K., Kruger, E., & Tennant, M. (2021). Evaluation of Emergency Health-Care Initiatives to Reduce Overcrowding in a Referral Medical Complex, Jeddah, Saudi Arabia. *Saudi Journal of Health Systems Research*, 1(4),
- Astuti, S. W., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Proses Perencanaan Dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Instalasi Gawat Darurat Di Rsud Dr. R. Soetijono Bloro. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*

- (*e-Journal*), 5(4), 137–144.
- Aygün, A. H., & Erçin, Ç. (2021). Evaluation of hospital's emergency departments according to user requirements. *European Journal of Sustainable Development*, 10(1), 103–122.
- Lukman. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Di Instalasi Rawat Jalan RSUD AM Parikesit Kabupaten Kutai Kertanegara. *Jurnal Ilmu Sosial Mahakam*, 7(1).
- Majidi, S. A., Nasiripour, A. A., Tabibi, S. J., & Masoudi, I. (2016). Evaluation of emergency department performance improvement-A systematic review on influence factors. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 5(S), 85–100.
- Qibtiyah, E. M., Ratna, L., & Wulan, K. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kudus (Studi Kualitatif). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 03(01).
- Santoso, H. B., Nisa, A. K., & Fitriansyah, R. (2017). Usability evaluation of the Hospital Management Information System: Case study of an emergency installation application of a regional public hospital. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(6), 2294–2301. 9
- Vermasari, A., Masrul, & Yetti, H. (2019). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Gawat Darurat RSU Mayjen HA Thalib Kabupaten Kerinci. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 275–284.