

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (UU RS) Pasal 29 menjelaskan bahwa setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit

Upaya dalam mewujudkan mutu pelayanan yaitu, terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, maka manajemen rumah sakit perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar (KARS, 2012).

Standar adalah rumusan tentang penampilan atau nilai diinginkan yang mampu dicapai, berkaitan dengan parameter yang telah ditetapkan. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Prosedur Operasional Standar atau dalam istilah yang lebih populer Standar Operasional Prosedur (SOP).

SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis atau serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit dalam memberikan pelayanan rawat inap yang bermutu harus memiliki SOP alur pelayanan rawat inap yang baik. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal

29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, kemudian pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Dari undang-undang tersebut diatas Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNAR) penting untuk dilakukan dengan alasan agar mutu dan kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Depkes, 2009).

Selanjutnya pasal 29 ayat 1 huruf a Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat. Informasi umum yang wajib diketahui pasien atau keluarganya pada saat berhubungan dengan rumah sakit antara lain tentang hak maupun kewajiban pasien, informasi tentang alur dan prosedur pelayanan yang akan dijalani termasuk informasi tentang prakiraan pembiayaan tindakan yang akan dijalani.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. Rawat Inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan medis lainnya, dimana peserta dan/atau anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari.

Mencermati beberapa penjelasan di atas dapat diketahui bahwa rumah sakit perlu menyusun suatu upaya untuk membantu pasien dan keluarganya memahami proses pelayanan rumah sakit. Alur pelayanan merupakan suatu urutan pelayanan pasien di rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku. Penyusunan alur pelayanan bertujuan agar sejak awal pasien atau keluarga pasien memperoleh informasi dan paham terhadap prosedur pelayanan yang ada di rumah sakit. Selain itu dengan disusunnya alur layanan juga akan membantu pihak rumah sakit dalam mengendalikan proses layanan maupun kecukupan jumlah pegawai yang akan memberikan layanan sesuai alur yang telah disusun.

Salah satu rumah sakit di Surabaya adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica (selanjutnya disebut RSIA Perdana Medica) yang merupakan sebuah fasilitas kesehatan yang beralamatkan di Jl. Kutisari No. 6, Siwalankerto, Wonocolo, Kota Surabaya. Rumah sakit tersebut telah berdiri sejak tahun 2012, Rumah sakit Ibu dan Anak Perdana Medica dalam pelayanannya terfokus atau khusus pada pelayanan ibu hamil dan melahirkan

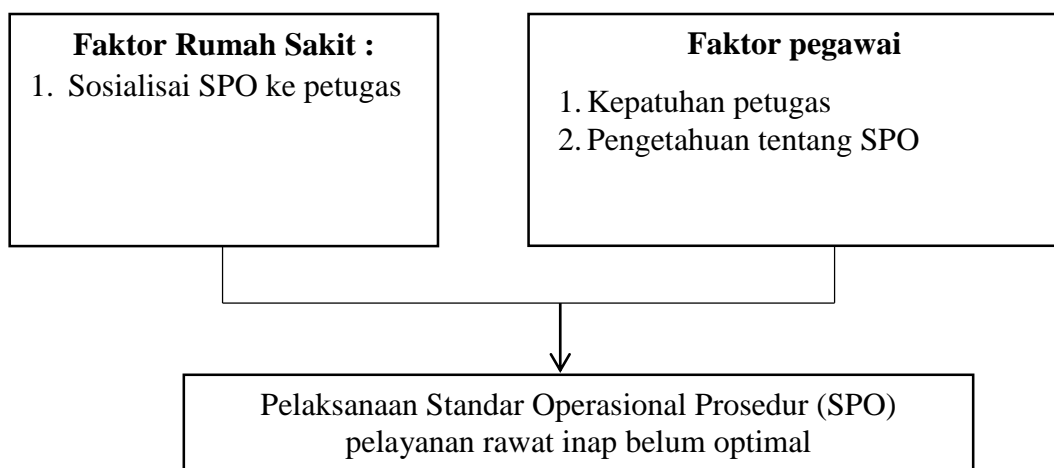
Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi awal, peneliti di lapangan, ditemukan beberapa indikasi masalah atau hambatan dalam kepatuhan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur terutama pada rawat inap, salah satu temuan masalah yaitu di rumah sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya sudah ada SPO namun didalam pelaksanaannya masih ada pegawai atau tenaga medis belum sepenuhnya menerapkan khususnya di alur rawat inap, hal ini dikarenakan kepatuhan petugas, pengetahuan dan kepedulian penerapan SPO

pelayanan terutama di rawat inap. Kemudian dari pihak rumah sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya juga tidak ada usaha untuk mempublikasikan dan mensosialisasikan SPO pelayanan ke petugas kesehatan .

. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti ingin mengamati kepatuhan pelaksanaan SPO pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya terutama di bagian rawat inap, maka peneliti mengambil judul **“GAMBARAN KEPATUHAN PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO) PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERDANA MEDICA SURABAYA”**

## 1.2. Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi faktor apa saja yang mungkin mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional (SPO) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya, hal ini dapat dilihat melalui gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1. 1 Identifikasi masalah terkait pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka batasan masalah penelitian ini antara lain :

1. Hanya membahas tentang kepatuhan pelaksanaan standar operasional prosedur (SPO) pelayanan rawat inap

2. Pelayanan rumah sakit yang diamati dalam penelitian ini adalah pada area Rawat Inap
3. Durasi penelitian selama 2 minggu pada bulan Agustus 2019

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica Surabaya?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

##### 1.5.1 Tujuan Umum

Menggambarkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica Surabaya.

##### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mempelajari Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan penerimaan pasien, penyiapan tempat tidur, pelepasan gelang identitas dan pemulangan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya.
2. Mempelajari pelaksanaan petugas kesehatan pada pelayanan penerimaan pasien, penyiapan tempat tidur, pelepasan gelang identitas dan pemulangan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya

3. Membandingkan kesesuaian antara SPO di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica dengan pelaksanaan tenaga kesehatan Standar Operasional Prosedur (SPO) pelayanan rawat inap.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1. Manfaat bagi Peneliti**

Untuk memperoleh gambaran tentang pokok masalah yang ada diobjek penelitian (rumah sakit) dan membandingkan dengan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

### **1.6.2. Manfaat bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan terhadap pokok masalah yang telah disesuaikan dengan teori yang ada mengenai gambaran umum tentang penerapan standar operasional prosedur (SPO) pelayanan rawat inap di Rumah Sakit

### **1.6.3. Manfaat bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo**

Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang mengambil topik yang sama dan menambah hazanah perbendaharan peneliti di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.