

BAB II

GAMBARAN UMUM DAN SETTING PENELITIAN

2.1. Sejarah dan Eksistensi

Penelitian dilakukan di RSUD Kota Salatiga dengan 140 responden. Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga merupakan sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah Kota Salatiga yang didirikan pada tahun 1978 pada awalnya dengan klasifikasi kelas D, Tahun 1988, Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor 1'05/MENKES/ SK/88, klasifikasi meningkat menjadi C.

RSUD Kota Salatiga menjadi badan layanan Umum Daerah (BLUD) Pada tahun 2008. Dengan status ini, RSUD Kota Salatiga memiliki keleluasaan untuk mengelola keuangan dan bersumber daya untuk mengembangkan pelayanannya. Berdasarkan keputusan menteri Kesehatan Nomor HK.03/05/III/2960/II Tanggal 3 Desember 2011, RSUD Kota Salatiga berhasil menjadi RSU Kelas B pendidikan, serta pada tahun 2012 lulus akreditasi rumah sakit tingkat lengkap 16 pelayanan.

RSUD Salatiga memiliki visi yang ingin dicapai adalah mewujudkan rumah sakit pendidikan yang mandiri sebagai pilihan utama dengan Pelayanan yang bermutu, RSUD Salatiga memiliki Misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, berhasil guna berdaya guna.
2. Melaksanakan proses perubahan terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan prima.

3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan kedokteran berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan strategis.
4. Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dan penelitian pengembangan ilmu kedokteran.
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Tujuan yang ingin dicapai oleh RSUD Kota Salatiga, berdasarkan misi tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya RSUD Kota Salatiga sebagai pusat pendidikan dan rujukan Pelayanan Kesehatan Yang memenuhi standart Fisik, peralatan medis, teknik dan administrasi manajemen.
2. Terwujudnya Pelayanan Prima di Rumah sakit.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya Manusia.
4. Meningkatkan Kepuasan dan keselamatan pasien.
5. Tersedianya evidence base dengan menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit lebih bermutu sehingga dapat mendukung pelayanan.
6. Meningkatnya pelaksanaan system reward and punishment dalam mewujudkan kinerja rumah sakit dan kesejahteraan karyawan.

2.2. Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan oleh RSUD Kota Salatiga meliputi Rawat Jalan (Poliklinik Reguler dan Eksekutif) Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang.

a. Rawat Jalan

- **Poli Regular meliputi**

1. Poli TB Dot
2. Pelayanan VCT& CST

3. Bedah Syaraf
4. Jantung
5. Kebidanan
6. Mata
7. Gigi
8. Anak
9. Psikologi
10. Umum
11. Urologi
12. Kulit Kelamin
13. Penyakit Dalam
14. Bedah
15. Syaraf
16. THT
17. Paru
18. Jiwa
19. Orthopedi
20. Gizi
21. BTKV
22. Pelayanan Akupungtur
23. Endoscopy

- **Poli Eksekutif meliputi**

1. Bedah Eksekutif
2. Syaraf Eksekutif

3. Bedah Urologi Eksekutif
4. Kandungan Eksekutif
5. Penyakit Dalam Eksekutif
6. Jiwa Eksekutif
7. Paru Eksekutif
8. Psikologi Eksekutif
9. Kulit & Kelamin Eksekutif
10. Farmasi Eksekutif
11. Anak Eksekutif
12. Gigi dan Mulut Eksekutif
13. Pendaftaran Eksekutif
14. Gizi Eksekutif
15. Bedah Syaraf Eksekutif
16. BTKV Eksekutif
17. Akupuntur Eksekutif

b. Rawat Inap

1. Cempaka
2. Melati
3. Teratai 2
4. Anggrek
5. Wijaya Kusuma 2
6. Wijaya Kusuma 3
7. Wijaya Kusuma 4
8. Flamboyan 1

9. Flamboyan 2
10. Flamboyan 3
11. Flamboyan 4
12. Perinatalogi
13. NICU

- c. **Ruang IBS**
- d. **Ruang ICU**
- e. **IGD**
- f. **Pendaftaran**
- g. **Hemodialisa**
- h. **Radiologi**
- i. **Laboratorium**
- j. **Farmasi**
- k. **Rehabilitasi Medik/Fisioterapi**
- l. **Parkir**
- m. **Satpam**
- n. **Pemulasaraan Jenazah**
- o. **Rumah Duka**

2.3. Standart Pelayanan Publik RSUD Kota Salatiga

a. Rawat Jalan

1. Persyaratan Pelayanan

- a) Ktp
- b) Kartu berobat

- c) Kartu BPJS (Khusus pasien baru)
- d) Fotocopy SKTM
- e) Fotocopy kartu keluarga (Khusus pasien SKTM)
- f) Surat rujukan dari faskes I sesuai poli yang dituju (Pasien dengan jaminan)
- g) Pengantar perusahaan (Khusus pasien dengan jaminan perusahaan)

2. Prosedur

- a) Pengambilan nomor antrian
- b) Melakukan pendaftaran diloket pendaftaran
- c) Menunggu di depan poli
- d) Pemeriksaan oleh dokter
- e) laborat / Rongen
- f) Pemberian terapi
- g) Pengambilan obat
- h) Penyelesaian administrasi
- i) Pasien pulang/rujuk/dirawat

3. Produk Pelayanan

Poli TB Dot, Pelayanan VCT& CST, Bedah, Jantung, Kebidanan, Mata, Gigi, Anak, Psikologi, Umum, Urologi, Kulit Kelamin, Penyakit Dalam, Bedah, Syaraf, THT, Paru, Jiwa, Orthopedi, Pelayanan Akupunktur, Endoscopy, Gizi, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, IGD, Rehabilitasi Medik/Fisioterapi,

Pemulasaran Jenazah, Bedah Eksekutif, Syaraf Eksekutif, Bedah Urologi Eksekutif, Kandungan Eksekutif, Penyakit Dalam Eksekutif, Jiwa Eksekutif, Paru Eksekutif, Psikologi Eksekutif, Kulit & Kelamin Eksekutif, Farmasi Eksekutif, Anak Eksekutif, Poli Gigi dan Mulut Eksekutif, Gizi Eksekutif, Bedah Syaraf Eksekutif, Poli BTKV Eksekutif

4. Kompetensi Pelaksana

Dokter spesialis dan perawat yang memiliki STR

b. Rawat Inap

1. Persyaratan Pelayanan

- a) KTP
- b) Kartu berobat
- c) Kartu BPJS
- d) Fotocopy SKTM
- e) Fotocopy KK
- f) Surat rujukan

2. Prosedur

- a) Pendaftaran rawat inap
- b) Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap
- c) Petugas rawat inap timbang terima
- d) Asuhan medis dan keperawatan
- e) *Discharge planning*
- f) Penyelesaian administrasi
- g) Pasien pulang

3. Sarana dan Prasarana

Oxygen Central, Tempat tidur pasien, infus pump, DC Shock, EKG, syringe pump, Suction Pump, tensimeter Set Medikasi, Kulkas, TV dll.

4. Kompetensi pelaksana

- a) DIII Kebidanan
- b) D III Keperawatan
- c) S1 Keperawatan Ners
- d) Dokter Umum
- e) Dokter Spesialis

c. Rehabilitasi Medik

1. Persyaratan

a. Rawat Jalan

- 1) Pasien Umum
- 2) Pasien Asuransi diluar BPJS
Bukti pembayaran dan rujukan dokter
- 3) Pasien JKN

b. Rawat Inap

Lembar surat konsultasi dokter

2. Prosedur

a. Rawat jalan

- 1) Pasien menyerahkan bukti pendaftaran
- 2) Menunggu panggilan

- 3) Pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis Rehap Medis
- 4) Pelayanan fisioterapi
- 5) Penyelesaian administrasi

b. Rawat inap

- 1) Pasien ke ruang fisioterapi
- 2) dilakukan tindakan fisioterapi
- 3) melakukan input data
- 4) Pasien dibawa keruang perawatan

3. Sarana Prasarana

Bed, MWD, Tens, US, Laser, SWD, SI, DL, Traksi, APE.

4. Kompetensi Pelaksana

Terapi wicara, Psikologi, Okupasi Terapis, Dokter Sp. KFR,
Fisioterapi,

d. Farmasi

1. Persyaratan

a. Rawat jalan

- 1) Pasien Umum
- 2) Pasien Asuransi diluar BPJS
 - Bukti pelayanan pasien sesuai dengan poliklinik tempat pasien diperiksa
 - Fotocopy kartu keanggotaan asuransi
- 3) Pasien JKN/ BPJS

b. Rawat Inap

Lembar resep dari dokter

c. IGD

- 1) Pasien Umum
- 2) Pasien Asuransi diluar BPJS
 - Fotocopy keanggotaan kartu asuransi
- 3) Pasien JKN/ BPJS
 - Lembar resep
 - Bukti pelayanan pasien sesuai poliklinik

2. Produk Layanan

Pelayanan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai

e. Radiologi

1. Persyaratan

- a) Pasien membawa surat pengantar rontgen
- b) SEP Untuk pasien BPJS

2. Prosedur

- a) Pasien datang diruang radiologi dengan surat pengantar
- b) Pendaftaran di bagian administrasi radiologi
- c) Pasien menunggu diruang tunggu radiologi, kemudian dilakukan pemeriksaan sesuai no urut pasien
- d) Pasien dari IGD atau kondisi cito, dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu.

3. Produk Layanan

- a) Pelayanan radiologi konvensional kontras dan non kontras
- b) Pelayanan CT scan kontras dan non kontras.

4. Kompetensi Pelaksana

Radiolog, radiografer, fisika medik dan admin radiologi.

f. PONEK

1. Persyaratan

- a) Kasus emergensi
 - 1) Kartu BPJS
 - 2) KTP/KK
- b) Kasus non emergensi
 - 1) KTP/KK
 - 2) Kartu JKN
 - 3) Surat rujukan

2. Prosedur

- a) Pendaftaran pasien dilakukan di TPPRI IGD
- b) Pemeriksaan / R. Triase/ stabilisasi PONEK di IGD
- c) Menandatangani persetujuan tindakan
- d) Pemeriksaan penunjang (bila ada)
- e) Pasien pindah ke ruang rawat/ kamar operasi/ rujuk/pulang.

3. Sarana dan Prasarana

- a) *Nurse station* berisi: Telepon, meja, lemari darurat/ obat.
- b) Kamar periksa/ diagnostik berisi: Meja, lemari obat kecil, troli alat tempat tidur pasien/ obsgyn , kursi, lampu sorot, kursi pemeriksa, troli emergensi dan USG mobile

- c) Ruang tindakan operasi kecil: perlengkapan kuret, penjahitan, lampu sorot, meja operasi lengkap, wastafel cuci operator, lemari perlengkapan operasi kecil, inkubator, Mesin anestesi.
- d) Kamar pulih: kursi perawat meja, mesin pemantau tensi lemari obat, nadi oksigen, inkubator bayi, troli darurat, tempat rekam medik.

4. Kompetensi Pelaksana

Dokter SpOG, SpA, Sp Anestesi serta bidan dan perawat.

g. IGD

1. Persyaratan

- a) identitas (KK/KTP)
- b) Kartu jaminan kesehatan atau assurance
- c) Persyaratan 24 jam

2. Produk Layanan

True Emergency dan Fals Emergency

3. Sarana dan Prasarana

- a) Fasilitas dan Sarana
 - 1) Ruang Area Drop Zone
 - 2) Porter
 - 3) Tunggu Pasien
 - 4) Admisi
 - 5) TPPRI
 - 6) Triase

- 7) Tindakan bedah/non bedah
- 8) Farmasi
- 9) Ruang Resusitasi
- 10) Observasi
- 11) VK-Emergency
- 12) Radiologi
- 13) Ruang Laboratorium
- 14) Ruang Bedah Emergency
- 15) Nurse Station
- 16) Kantor Kepala IGD
- 17) Ruang Istirahat Perawat
- 18) Ruang Istirahat Dokter

b) Peralatan

- 1) Alat Ruang Resusilator
 - 1.1. Laringoskope
 - 1.2. Mesin suction
 - 1.3. Brandcard Emergency
 - 1.4. Bedside pasien monitor
 - 1.5. Orophaaringeal air way (sesuai kebutuhan)
 - 1.6. EKG
 - 1.7. Defribilator
 - 1.8. Gunting besar
 - 1.9. Trolly emergency
 - 1.10. Tiang infus

- 1.11. Resuscitator
- 2) Alat- alat untuk ruang tindakan bedah adalah
 - 1.1. Vena seksi set
 - 1.2. Bidai seagala ukuran
 - 1.3. Ektraksi kuku set
 - 1.4. Amputatum tang
 - 1.5. Hecting set
 - 1.6. Cikumsisi set
 - 1.7. Ceiling Emergency Lamp
 - 1.8. Bedside patient monitor
 - 1.9. Spekulum hidung
- 3) Alat-alat untuk ruang tindakan non bedah
 - 1.1. Bedside patient monitor (3 set)
 - 1.2. Otoscope
 - 1.3. Nebulizer
 - 1.4. Tensi meter manual
 - 1.5. EKG
 - 1.6. Tiang infus
 - 1.7. Defibrilator
- 4) Alat ruang observasi
 - 1.1. Standart infus
 - 1.2. Bedside patient monitor
- 5) Alat troli Emergency
 - 1.1. Obat life saving

1.2. Obat penunjang

6) Alat kesehatan

1.1. Stetoscope

1.2. Digital thermometer

1.3. Resucillator

1.4. Hammer refleksi

1.5. Magyl Forcep.

1.6. Magyl Forcep.

1.7. Laryngoscope

1.8. Tongue spatel

7) Ruang VK Emergency

1.1. Bed partus

1.2. Partus set

1.3. Fetal doppler

1.4. Tensimeter

1.5. Stetoscope dewasa

1.6. Bedside monitor

1.7. Waskom

1.8. Klemp tali pusat

1.9. Timbangan dewasa

1.10. Timbangan bayi

1.11. Mitelin

4. Kompetensi Pelaksana

a) Ka. IGD: Unsur pimpinan (sertifikasi MPIGD)

- b) Dokter Umum : Unsur pelaksana dokter jaga (sertifikasi ACLS)
- c) Perawat : pelaksana (sertifikasi BCLS)
- d) Bidan : pelaksana (sertifikasi BCLS dan APN)

h. ICU

1. Persyaratan

- a) Indikasi Rawat Intensif
- b) Persetujuan Tindakan dan rawat Intensif

2. Prosedur

- a) Pasien masuk ICU melalui:
 - Rawat darurat, jalan, inap
- b) Pasien ICU dikelola oleh DPJP dan dokter ICU
- c) Pengawasan pasien 24 jam dan asuhan keperawatan 24 jam.
- d) Indikasi rujuk, bila pasien memerlukan dirujuk
- e) IPCN untuk Pengendalian infeksi

3. Produk Layanan

- a) Pelayanan ICU
- b) Pelayanan ICCU
- c) Pelayanan PICU
- d) Pelayanan NICU

4. Kompetensi Pelaksana

- a) Kepala ICU: Dokter spesialis KIC
- b) Perawat pelaksana : Minimal D III Keperawatan bersertifikat ICU

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Standarisasi tempat tidur ICU, SPO APD, restrain, hand hygiene, surveillance PPI

i. IBS

1. Persyaratan

Kartu KTP/ KK, BPJS, KKS, surat rujukan, persetujuan

Tindakan operasi

2. Prosedur

- a) Menandatangani persetujuan tindakan.
- b) Penjadwalan program operasi
- c) Timbang terima pasien dengan perawat ruangan.

3. Produk Layanan

- a) Tanpa laparascopi/dengan laparascopi
- b) Jenis tindakan :
 - Bedah Obsgyn, Umum, syaraf, THT, orthopedi, mata, paru.
 - Bedah mulut, urologi, anastesi, paru

4. Kompetensi Pelaksana

- a) STR, SIP untuk Dokter spesialis
- b) STR, SIP untuk perawat bedah
- c) STRPA, SIPPA untuk penata anastesi

2.4. Kinerja Pelayanan

Kinerja Pelayanan RSUD Kota Salatiga dalam 3 tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 mulai terjadi pandemi sehingga beberapa ruang diprioritaskan untuk penanganan covid-19.

2.4.1 Indikator Kinerja RSUD Kota Salatiga

NO	INDIKATOR	TAHUN						
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	Kapasitas TT (Tempat Tidur)	295	295	301	285	276	276	290
2	Jumlah Pasien masuk	15,055	16,430	17,948	16,861	16,227	17,108	12,250
3	Jumlah pasien keluar	14,974	16,417	17,963	16,639	16,177	16,927	12,272
4	Jumlah pasien keluar hidup	14,272	15,729	17,294	15,897	15,459	16,175	11,451
5	Bed Occupancy Rate (BOR)	67,21%	77,02%	75,03%	68,71%	66,85%	64,96%	50,10 %
6	Length Of Stay (LOS)	4,31	4,38	4,31	4,26	4,16	4,06	4,03
7	Turn Over Internal (TOI)	2,10	1,31	1,44	1,94	2,06	2,19	4,02
8	Bed Turn Over (BTO)	56,95	64,12	63,68	58,87	58,61	58,37	45,45
9	Nett Death Rate (NDR)	2,85 %	2,66%	2,39	1,67%	4,43%	25,58	34,31
10	Gross Death Rate (GDR)	4,75%	4,19%	3,72	4,55%	2,69%	44,43	63,63