

**PELAKSANAAN STANDAR AKSES KE RUMAH
SAKIT DAN KONTINUITAS PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT**

TESIS



**DWI YULIANNISA AMRI
20151030015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

**PELAKSANAAN STANDAR AKSES KE RUMAH
SAKIT DAN KONTINUITAS PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit

TESIS



**DWI YULIANNISA AMRI
20151030015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN STANDARAKSES KE RUMAH
SAKIT DAN KONTINUITAS PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT**

TESIS

Telah diseminarkan dan diuji pada tanggal

14 Maret 2018

DWI YULIANNISA AMRI

20151030015

Pembimbing



Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M.

Tanggal $\frac{15}{3}$ - 2018


TESIS

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR AKSES
KE RUMAH SAKIT DAN KONTINUITAS PELAYANAN 1
STANDAR NASIONAL AKREDITASI RUMAH SAKIT
EDISI 1 DI RUMAH SAKIT H.L. MANAMBAI
ABDULKADIR**

Diajukan Oleh
Dwi Yuliannisa Amri
20151030015

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 14 Maret 2019

Yang terdiri dari


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji



Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. dr. Aulina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2019



Membuat Pernyataan:

DWI YULIANNISA AMRI

20151030015

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri,” (QS. Ar-Ra’d:11).

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2019

Yang Membuat Pernyataan:

DWI YULIANNISA AMRI

20151030015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Pelaksanaan Standar Akses Ke Rumah Sakit Dan Kontinuitas Pelayanan di Rumah Sakit” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., Ph.D., PE. selaku Direktur Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK selaku Kaprodi MMR Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Dr.Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M. dan dr. Ekorini Listiowati, MMR selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Ayahanda Amri dan Ibunda Nurhasanah, selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, pengorbanan dan doa yang tiada pernah putus untuk penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, Maret 2019

Dwi Yuliannisa Amri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Teori.....	34
D. Landasan Teori.....	34
E. Kerangka Konsep.....	39
F. Pertanyaan Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	41
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	42
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	44
D. Variabel Penelitian.....	47
E. Definisi Operasional.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	53
I. Analisis Data.....	56

J. Tahapan Penelitian	57
K. Etika Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Hasil Penelitian	60
B. Pembahasan.....	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	109
A. Simpulan	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
DAFTAR SINGKATAN.....	118
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Triase <i>Emergency Severity Index</i> (ESI).....	17
Gambar 2.2 Elemen Kegiatan Rujukan	26
Gambar 2.3 Kerangka Teori	34
Gambar 2.4 Model Donabedian dalam penerapan triase di IGD	39
Gambar 2.5 Kerangka Konsep.....	39
Gambar 3.1 Tahapan penelitian.....	58
Gambar 4.1. Alur Pelayanan Pasien	63
Gambar 4.2 Denah Poliklinik	65
Gambar 4.3 Denah IGD.....	66
Gambar 4.4 Triase berdasarkan <i>Emergency Severity Index</i>	68
Gambar 4.5 Hasil evaluasi <i>SOP</i>	77
Gambar 4.6 Skrinning Pasien Tanpa Rujukan	78
Gambar 4.7 Skrinning Pasien Dari Rujukan	78
Gambar 4.8 Skrinning Pasien Di Dalam Rumah Sakit.....	79
Gambar 4.9 Skrinning Pasien Rawat Jalan.....	79
Gambar 4.10 SOP Triase	81
Gambar 4.11 SOP Skrining Rawat Jalan.....	81
Gambar 4.12 SOP penundaan pelayanan	83
Gambar 4.13 <i>FishBone</i>	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Poliklinik Rumah Sakit.....	64
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Kerja Unit IGD	69
Tabel 4.3 Perhitungan Jumlah Perawatan Di IGD	70
Tabel 4.4 Regulasi ARK 1	73
Tabel 4.5 Hasil Coding wawanca SOP	74
Tabel 4.6 Hasil <i>coding</i> wawancara dokumentasi	76
Tabel 4.7 Coding wawancara.....	84
Tabel 4.8 Prioritas masalah metode USG	87
Tabel 4.9 Mc Namara.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	119
Lampiran 2 <i>Coding</i> Wawancara.....	132
Lampiran 3 <i>Standar Operational Procedure</i> ARK.....	133
Lampiran 4 Surat Etika Penelitian.....	142

PELAKSANAAN STANDARAKSES KE RUMAH SAKIT DAN KONTINUITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Dwi Yuliannisa Amri¹, Nur Hidayah², Ekorini³

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email :dyuliannisaamri@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Akses ke rumah sakit dan kontinuitas pelayanan sangat penting bagi keberlangsungan rumah sakit agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tertarik untuk berkunjung ke rumah sakit dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit. Penelitian ini guna mengetahui pelaksanaan akses ke rumah sakit dan kontinuitas pelayanan di Rumah Sakit X yang akan melakukan akreditasi setelah beroperasi 4 tahun.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan metode observasi dan wawancara. Populasi semua pasien yang datang ke IGD dan Rawat Jalan. Analisis data menggunakan *coding* wawancara.

Hasil dan pembahasan: Hasil observasi pelaksanaan *standar operational procedure* akses ke rumah sakit dan kontinuitas pelayanan telah dilakukan melebihi 80%, akan tetapi terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, salah satunya yaitu tidak semua staf klinis mengetahui langkah langkah dalam langkah *standar operational procedure*.

Kesimpulan: Staf klinis telah melaksanakan langkah langkah *standar operational procedure* standar akses ke rumah sakit dan kontinuitas pelayanan melebihi 80%.

Kata Kunci: ARK 1, akreditasi

*IMPLEMENTATION STANDARDS ACCESS TO HOSPITALS
AND CONTINUITY OF SERVICE*

Dwi Yuliannisa Amri¹, Nur Hidayah², Ekorini³

Master Of Hospital Managemet
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email :dyuliannisaamri@gmail.com

ABSTRACT

Background: Access to hospitals and continuity of services is very important for the continuity of the hospital so that people who need health services are interested in visiting hospitals and utilizing the health services owned by hospitals. This research is to find out the implementation of access to the hospital and continuity of service at X Hospital which will carry out accreditation after 4 years of operation.

Method: This type of research is qualitative research. Data was collected using observation and interview methods. The population of all patients who came to the emergency room and outpatient. Data analysis using coding interviews

Results and discussion: Observations on the implementation of standard operational procedure for hospital access and continuity of services have been carried out in excess of 80%, but there are obstacles in the implementation, one of which is not all clinical staff know the steps in standard operational procedure steps.

Conclusion: Clinical staff has implemented standard operational procedure standard steps hospital access and service continuity exceeds 80%.

Keywords: ARK 1, accreditation