

---

## Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Medis Pada Pembuatan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Klaten

Susi Salmah<sup>1\*</sup> & Susanto<sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [susi\\_rsia@yahoo.co.id](mailto:susi_rsia@yahoo.co.id)

<sup>1</sup>Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Klaten

<sup>2</sup>Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

---

### INDEXING

#### Keywords:

quality, medical services, SOP.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the efforts to improve the quality of medical services in RSIA (Child and Maternity Hospital) 'Aisyiyah Klaten related to the doctor's knowledge of the philosophy of making SOPs for Medical Services. The study design was a case study with a qualitative and quantitative approach. It was conducted by in-depth interviews with directors, the chairman of the medical committee, the secretary of the medical committee and the special staff of directors relating to the medical committee and making of SOPs for Medical Services. The questionnaire is addressed to all the doctors associated with the knowledge, attitudes and behavior in making the SOPs for Medical Services. Analysis of the data is presented descriptively from the perspective of input, process and output. RSIA 'Aisyiyah Klaten has undertaken efforts to improve medical services quality in making the SOPs for Medical Services through a systems approach well and the doctors already understand the philosophy of making good SOPs for Medical Services.*

#### Kata kunci:

mutu, pelayanan medis, SPO.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa upaya peningkatan mutu pelayanan medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten terkait dengan pemahaman dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis. Rancangan penelitian merupakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dilakukan wawancara mendalam kepada direktur, ketua komite medik, sekretaris komite medik dan staf khusus direktur yang berkaitan dengan komite medik dan pembuatan SPO Pelayanan Medis; pengisian kuesioner ditujukan kepada semua dokter yang berkaitan dengan pengetahuan, sikap dan perilaku pembuatan SPO Pelayanan Medis. Analisa data disajikan secara deskriptif dilihat dari sisi input, proses dan output. RSIA 'Aisyiyah Klaten telah melaksanakan upaya peningkatan mutu pelayanan medis pada pembuatan SPO Pelayanan Medis melalui pendekatan sistem dengan baik dan para dokter telah memahami filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis dengan baik.

© 2016 JMMR. All rights reserved

---

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu mengikuti perkembangan teknologi di era global ini, sehingga harus berkompetisi secara sehat dengan rumah sakit lain untuk menciptakan mutu pelayanan terbaik untuk pelanggan. 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, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.<sup>1</sup> Mutu

pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).<sup>2</sup>

Standar adalah rumusan tentang penampilan atau nilai diinginkan yang mampu dicapai, berkaitan dengan parameter yang telah ditetapkan (Donabedian dalam Azwar, 2010)<sup>2</sup>. Menurut Penjelasan UU RS Nomor 44 Tahun Pasal 29, yang dimaksud dengan standar pelayanan rumah sakit adalah semua standar pelayanan yang berlaku di rumah sakit, antara lain

Standar Prosedur Operasional, Standar Pelayanan Medis dan Standar Asuhan Keperawatan.<sup>3</sup> Setiap rumah sakit wajib mempunyai standar pelayanan medis yang kemudian perlu ditindaklanjuti dengan penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO). SPO memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar yang telah ditetapkan, dipergunakan suatu indikator. Makin sesuai sesuatu yang diukur dengan indikator, makin sesuai pula keadaannya dengan standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).<sup>2</sup>

Proses pelayanan medis dan output yang dihasilkan harus senantiasa dipantau dan dinilai secara berkesinambungan untuk menjamin mutu pelayanan. Jaminan keselamatan pasien dan mutu pelayanan medis harus diberikan melalui tata kelola klinis (clinical governance) yang baik yang diselenggarakan oleh komite medik rumah sakit seperti tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 755/Menkes/Per/IV/2011 tentang Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit.<sup>4</sup> Kewajiban meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit akan dinilai pula oleh Badan Akreditasi independen secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali (UU RS Pasal 40). Akreditasi rumah sakit merupakan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang dilakukan dengan membangun sistem dan budaya mutu. Melalui akreditasi rumah sakit diharapkan ada perbaikan sistem di rumah sakit yang meliputi input, process dan product output berupa output dan outcome (KARS, 2012).<sup>5</sup>

Dalam struktur organisasi Rumah Sakit khusus Ibu dan Anak (RSIA) 'Aisyiyah Klaten sudah terbentuk komite medik sesuai Surat Keputusan Nomor 03/RSIA-SK/II/2012 tentang Pembentukan Komite Medik RSIA 'Aisyiyah Klaten yang ditetapkan direktur pada tanggal 2 Februari 2012. Komite medik ini merupakan wadah profesional medik untuk mengarahkan kegiatan pelayanan medis di rumah sakit. Rumah sakit ini sudah berdiri sejak akhir tahun 2000 dan sampai tahun 2012 proses kegiatan pelayanan medis telah berjalan tanpa adanya komite medik.

RSIA 'Aisyiyah Klaten merupakan rumah sakit khusus yang menyelenggarakan pelayanan ibu bersalin dan anak, pada awal tahun 2014 mempunyai 87 tempat

tidur. Pada periode tahun 2009 – 2013 terdapat peningkatan jumlah kunjungan. Tingkat efisiensi pemanfaatan tempat tidur dari tahun ke tahun menunjukkan penampilan yang baik. Pada tahun 2013 rumah sakit ini memiliki Bed Occupation Rate (BOR) sebesar 63 %, Average Length of Stay (ALOS) sebanyak 3,7 hari, Turn Over Interval (TOI) sebanyak 2,1 hari dan Bed Turn Over (BTO) sebesar 62,8 kali.

RSIA 'Aisyiyah Klaten sebagai rumah sakit pemberi pelayanan jasa kesehatan berusaha memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, namun ada beberapa ketidakpuasan pasien tentang pelayanan dokter yang tidak sesuai dengan harapannya. Beberapa dokter spesialis juga menyampaikan keluhan tentang perbedaan persepsi prosedur pelayanan yang melibatkan tim. Upaya mempertemukan beberapa dokter spesialis untuk membahas perbaikan proses pelayanan sering tidak sesuai harapan. Minimnya kehadiran mereka menjadi penghambat pengambilan keputusan karena harus ada komitmen bersama untuk membuat sebuah pedoman standar yang ditetapkan rumah sakit.

Menurut Dedi, Uus, & Fitriyani (2013) dalam 'Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang' masih terdapat permasalahan pelayanan yang bersumber pada standar pelayanan yang dibuat rumah sakit.<sup>6</sup> Jeffrey et al (2007) dalam 'Does Quality Improvement Implementation Affect Hospital Quality of Care?' mengatakan bahwa pelayanan yang bermutu di rumah sakit akan terwujud jika dilakukan penerapan peningkatan mutu secara terus menerus. Keberadaan pedoman/prosedur klinis yang digunakan dalam pelayanan medis merupakan salah satu indikatornya.<sup>7</sup> Seetharaman et al (2006) dalam 'Knowledge, Attitudes and Practise of Healthcare Ethics and Law among Doctors and Nurses in Barbados' mengatakan bahwa 52% dokter memiliki sedikit pengetahuan tentang hukum yang berkaitan dengan pekerjaan mereka dan 29% dokter tidak memiliki pengetahuan tentang etika pelayanan rumah sakit, salah satu diantaranya adalah kerahasiaan dan persetujuan prosedur tindakan.<sup>8</sup>

Atas dasar latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten dan bagaimana pemahaman para dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian mix kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif yang utama. Penelitian ini adalah studi kasus berupa pembuatan SPO Pelayanan Medis sebagai salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten. Pembuatan SPO Pelayanan Medis dianalisis melalui pendekatan sistem yang terdiri dari input, proses dan output, sedangkan untuk mengetahui pemahaman para dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis dilakukan analisa data secara kuantitatif tentang pengetahuan, sikap dan perilaku dokter terhadap pembuatan SPO Pelayanan Medis. Subyek penelitian adalah semua dokter yang bekerja di RSIA 'Aisyiyah Klaten sebanyak 23 orang yang terdiri dari dokter umum tetap tim akreditasi (4 orang), dokter spesialis tetap non tim akreditasi (1 orang), dokter spesialis tamu non tim akreditasi (12 orang) dan dokter umum tamu non tim akreditasi (6 orang). Obyek penelitian adalah pembuatan SPO Pelayanan Medis. Informan pada penelitian ini adalah direktur, ketua komite medik, sekretaris komite medik dan staf khusus direktur. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan November 2013 sampai dengan bulan Desember 2014.

Variabel penelitian ini dikelompokkan dalam input, proses dan output. Sisi input terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pengetahuan dokter, sikap dokter, visi misi rumah sakit, sarana dan prasarana, pendanaan, komitmen direktur, SK direktur tentang komite medik dan SK direktur tentang tim akreditasi. Sisi proses terdiri dari perilaku dokter, rapat komite medik, rapat tim akreditasi, notulen rapat. Sisi output terdiri dari jenis dan jumlah SPO Pelayanan Medis serta kendala-kendala. Instrumen penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan pengisian kuesioner. Wawancara dilakukan kepada direktur, ketua komite medik, sekretaris komite medik dan staf khusus direktur dengan materi kebijakan pembentukan komite medik, SPO Pelayanan Medis, upaya peningkatan mutu pelayanan medis dan akreditasi rumah sakit. Kuesioner tertutup diberikan kepada semua dokter yang saat ini bekerja di RSIA 'Aisyiyah Klaten yang terdiri dari profil partisipan dan kuesioner tentang SPO Pelayanan Medis terdiri dari 7 pertanyaan

pengetahuan diukur dengan skala Guttman dengan pilihan jawaban Benar (B) dan Salah (S), 7 pertanyaan sikap diukur dengan skala ordinal dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS), 10 pertanyaan perilaku diukur menggunakan skala ordinal dengan 4 pilihan jawaban Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KK) dan Tidak Pernah (TP). Data sekunder diperoleh dari melihat Visi Misi RSIA 'Aisyiyah Klaten, SK Komite Medik RSIA 'Aisyiyah Klaten, SK Tim Akreditasi RSIA 'Aisyiyah Klaten, notulen rapat pembahasan SPO Pelayanan Medis, daftar target dan pencapaian jumlah SPO Pelayanan Medis serta daftar presensi dokter dalam rapat komite medik dan rapat tim akreditasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian mix kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif yang utama. Penelitian ini adalah studi kasus berupa pembuatan SPO Pelayanan Medis sebagai salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten. Pembuatan SPO Pelayanan Medis dianalisis melalui pendekatan sistem yang terdiri dari input, proses dan output, sedangkan untuk mengetahui pemahaman para dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis dilakukan analisa data secara kuantitatif tentang pengetahuan, sikap dan perilaku dokter terhadap pembuatan SPO Pelayanan Medis. Subyek penelitian adalah semua dokter yang bekerja di RSIA 'Aisyiyah Klaten sebanyak 23 orang yang terdiri dari dokter umum tetap tim akreditasi (4 orang), dokter spesialis tetap non tim akreditasi (1 orang), dokter spesialis tamu non tim akreditasi (12 orang) dan dokter umum tamu non tim akreditasi (6 orang).

Obyek penelitian adalah pembuatan SPO Pelayanan Medis. Informan pada penelitian ini adalah direktur, ketua komite medik, sekretaris komite medik dan staf khusus direktur. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan November 2013 sampai dengan bulan Desember 2014.

Variabel penelitian ini dikelompokkan dalam input, proses dan output. Sisi input terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pengetahuan dokter, sikap dokter, visi misi rumah sakit, sarana dan prasarana, pendanaan, komitmen

direktur, SK direktur tentang komite medik dan SK direktur tentang tim akreditasi. Sisi proses terdiri dari perilaku dokter, rapat komite medik, rapat tim akreditasi, notulen rapat. Sisi output terdiri dari jenis dan jumlah SPO Pelayanan Medis serta kendala-kendala. Instrumen penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan pengisian kuesioner. Wawancara dilakukan kepada direktur, ketua komite medik, sekretaris komite medik dan staf khusus direktur dengan materi kebijakan pembentukan komite medik, SPO Pelayanan Medis, upaya peningkatan mutu pelayanan medis dan akreditasi rumah sakit. Kuesioner tertutup diberikan kepada semua dokter yang saat ini bekerja di RSIA 'Aisyiyah Klaten yang terdiri dari profil partisipan dan kuesioner tentang SPO Pelayanan Medis terdiri dari 7 pertanyaan pengetahuan diukur dengan skala Guttman dengan pilihan jawaban Benar (B) dan Salah (S), 7 pertanyaan sikap diukur dengan skala ordinal dengan pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS), 10 pertanyaan perilaku diukur menggunakan skala ordinal dengan 4 pilihan jawaban Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KK) dan Tidak Pernah (TP). Data sekunder diperoleh dari melihat Visi Misi RSIA 'Aisyiyah Klaten, SK Komite Medik RSIA 'Aisyiyah Klaten, SK Tim Akreditasi RSIA 'Aisyiyah Klaten, notulen rapat pembahasan SPO Pelayanan Medis, daftar target dan pencapaian jumlah SPO Pelayanan Medis serta daftar presensi dokter dalam rapat komite medik dan rapat tim akreditasi.

### SIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan medis melalui pembuatan SPO Pelayanan Medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten dipandang cukup baik dari sisi input, proses dan output. Pemahaman para dokter tentang filosofi pembuatan SPO Pelayanan Medis di RSIA 'Aisyiyah Klaten dipandang cukup baik dari sisi pengetahuan, sikap dan perilaku.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004, Praktek Kedokteran.
2. Azwar, A 2010, Pengantar administrasi kesehatan, edk 3, Binarupa Aksara, Tangerang.
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 755 Tahun 2011, Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit.
5. KARS, 2012, Standar akreditasi rumah sakit
6. Dedi, Uus, Fitriyani 2013, 'Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang', Jurnal Manajemen, vol. 10, no. 3, April
7. Jeffrey AA, Bryan JW, Stephen MS, Laurence CB, 2007, 'Does quality improvement implementation affect hospital quality of care?', Hospital topics : Research and perspectives on healthcare, vol. 85,no. 2, hh. 3-12.
8. Seetharaman H, Ramesh J, Errol W, Harley M, 2006, 'Knowledge, Attitudes and Practise of Healthcare Ethics and Law among Doctors and Nurses in Barbados', BMC Medical Ethics, 7:7.
9. Junaedi, Edy, 2006, 'Visi yang bervisi', <http://www.btn.co.id>
10. Amruddin 2006, Analisis program kerja komite medik dan utilisasi fasilitas unit RS Haji Medan, Tesis.
11. Notoatmodjo, S., 2014, Ilmu Perilaku Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
12. Muchlas, M 2008, Perilaku Organisasi, edk 2, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
13. KARS, 2012, Panduan penyusunan dokumen akreditasi.
14. Mubarak, W.I., Chayatin, N., Rozikin, K., Supradi, 2007, Promosi Kesehatan: Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan, Graha Ilmu, Yogyakarta.