

Analisis Mutu Pelayanan Penyakit Jantung Bawaan di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita (RSJPD HK) Jakarta

Rachmat, Jusuf

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=11728&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita adalah satu satunya rumah sakit rujukan untuk Penyakit Jantung Bawaan (PJB) di Indonesia . Saat ini kapasitas operasi yang dapat dilakukan adalah tiga kasus setiap hari atau 570 kasus per tahun

Jumlah kegiatan pelayanan ini masih jauh dari perhitungan kebutuhan seluruh Indonesia, yaitu sekitar 20.000 kasus pertahun. Rumah Sakit ini hanya mempunyai satu kamar operasi untuk PJB dan lima tempat tidur di ICU Anak. Kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh empat orang spesialis kardiologi anak dan dua orang spesialis bedah jantung anak.

Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional bertujuan untuk mendapatkan gambaran mutu pelayanan PJB dengan menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang diperoleh berdasarkan wawancara persepsi dan ekspektasi terhadap kepuasan pelanggan internal dan eksternal dan data dokumen laporan tahunan Rumah Sakit.

Penelitian ini menyimpulkan mutu di RSJPD HK belum memuaskan, disebabkan rendahnya kapasitas pelayanan, tingginya BOR di ICU (89,8%) dan mortalitas (6,5%), tingginya insiden penundaan operasi (37,2%) dan panjangnya waktu tunggu pasien untuk prabedah (3 – 6 minggu), terbatasnya staf medik dan rendahnya tingkat kepuasan pegawai terhadap sistem penghargaan dan kurang terpadunya pelayanan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan PJB di RSPDHK harus diupayakan peningkatan kapasitas pelayanan di ICU dan kamar operasi, menambah jumlah staf medik dan menerapkan sistem penghargaan dan membuat sistem keterpaduan layanan penyakit jantung anak.

Cardiovascular Harapan Kita hospital is the only referral hospital for CHD in Indonesia . Since it commenced for service in the year 1985, the capacity is 3 cases per day or 570 surgical cases per year. This number is far from the calculated need for the whole country, which is around 20.000 cases per year. This hospital only has 1 operating theater and 5 ICU beds running by four pediatric cardiologist and two pediatric cardiovascular surgeon.

This descriptive cross sectional study aim to analysis the quality of CHD services at Harapan Kita hospital using quantitative and qualitative data taken from interview perception and expectation by 106 internal and external costumers and yearly hospital report.

This study concluded quality of CHD services at Harapan Kita hospital is fair satisfactory due to limited capacity and high BOR(89.8%) in the ICU, high mortality rate (6,5 %),high evidence of patient cancellation (37,2 %), long waiting list for surgery (3 to 6 weeks), limited of medical staff, unsatisfied employee to reward system and disintegration of services.

To improve the quality of services the hospital should increase the capacity of the ICU as well as operating theater, increase of pediatric medical staff, implement reward and punishment system and create an integrated pediatric services.

Key words : Congenital Heart Disease, Quality, Services.