

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat: Studi Teoritis

Intan Permatasari Situmorang

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: intanpermatasari.situmorang@gmail.com

Dety Mulyanti

Universitas Sangga Buana YPKP

Email: dmdetym@gmail.com

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Abstract: *The emergency department is the front door in providing patient safety and health services. An emergency department certainly requires a fast and precise approach to patient safety. Fast and precise handling will increase patient satisfaction, patient satisfaction is a condition where the patient's needs, desires and expectations can be met through the products and services consumed. Therefore patient satisfaction is a measure of the quality of service felt by patients divided by the patient's needs, patient desires, and expectations of the patient himself. The purpose of writing this scientific article is to find out and review from a theoretical point of view various literatures. The method used is a theoretical study by analyzing and comparing existing theories. The result of this theoretical study is its function to review the factors that become patient satisfaction, so that it can assist the Hospital in making a better plan with a more logical, rational and systematic approach for each option that will be found by forming a plan. So that it can improve the image and trust of patients in choosing health care facilities. For the hospital it is very important and needs to be done optimally with these patient satisfaction factors to support the improvement of the hospital's status. So the agency in terms of tangible, reliable, assurance, and empathy to improve patient quality.*

Keywords: *Emergency Room, Patient Satisfaction*

Abstrak: Instalasi gawat darurat merupakan pintu terdepan dalam pelayanan keselamatan dan kesehatan pasien, Instalasi gawat darurat tentunya membutuhkan waktu yang cepat dan tepat dalam menangani keselamatan pasien. Penanganan yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepuasan pasien, kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk dan jasa yang dikonsumsi. Oleh sebab itu kepuasan pasien menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan pasien, keinginan pasien, dan harapan dari pasien itu sendiri. Tujuan dari penulisan artikel ilmiah ini yaitu untuk mengetahui dan meninjau kembali dari segi teoritis dari berbagai *literature*. Metode yang digunakan adalah studi teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Hasil dari studi teoritis ini yaitu fungsinya untuk meninjau faktor-faktor yang menjadi kepuasan pasien, agar bisa membantu Rumah sakit dalam membuat rencana yang lebih baik dengan pendekatan yang lebih logis, rasional dan sistematis untuk setiap opsi yang nantinya ditemukan dengan membentuk sebuah perencanaan. Sehingga dapat

meningkatkan citra dan kepercayaan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Bagi Rumah sakit sangatlah penting dan perlu dilakukan secara optimal faktor-faktor kepuasan pasien tersebut untuk mendukung peningkatan status rumah sakit. Maka instansi dari segi *tangible, realible, assurance, dan empathy* untuk meningkatkan kualitas pasien.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah area di dalam mah sakit yang dirancang dan digunakan untuk memberikan standar perawatan gawat darurat untuk pasien yang membutuhkan perawatan akut atau mendesak. (Queensland Health ED, 2012).

Unit ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Australian college for emergency medicine, 2014).

Ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi dari national health service di Inggris, Australia, Amerika dan Kanada menyatakan bahwa pelayanan perawatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu aspek penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit. Dapur empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan rumah sakit, yaitu :

- 1) Penampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis).
- 2) Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya.
- 3) Aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien.
- 4) Aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat, maka perl adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Initial maupun pelayanan kesehatan penunjang. Adapun banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Faktor-faktor tersebut akan dibahas dalam artikel ini yang dapat dijadikan referensi dikemudian hari.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tanggap (*respons time*).

Prinsip umum pelayanan Instalasi Gawat Darurat menurut SK nomor 856/Menkes/SK/IX/2009:

1. Setiap rumah sakit wajib memiliki pelayanan gawat darurat yang memiliki kemampuan :
 - Melakukan pemeriksaan awal kasus-kasus gawat darurat.
 - Melakukan resusitasi dan stabilisasi (*life saving*).
2. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit harus dapat memberikan pelayanan 24 jam dalam sehari dan tujuh hari seminggu.
3. Berbagai nama untuk instalasi/unit pelayanan gawat darurat di rumah sakit diseragamkan menjadi INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD).
4. Rumah sakit tidak boleh meminta uang muka pada saat menangani kasus gawat darurat.
5. Pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 menit setelah sampai di IGD.
6. Organisasi instalasi gawat darurat (IGD) didasarkan pada organisasi multidisiplin, multiprofesi dan terintegrasi, dengan struktur organisasi fungsional yang terdiri dari unsur pimpinan dan unsur pelaksana, yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pasien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan wewenang penuh yang dipimpin oleh dokter.
7. Setiap rumah sakit wajib berusaha untuk menyesuaikan pelayanan gawat daruratnya minimal sesuai dengan klasifikasi.

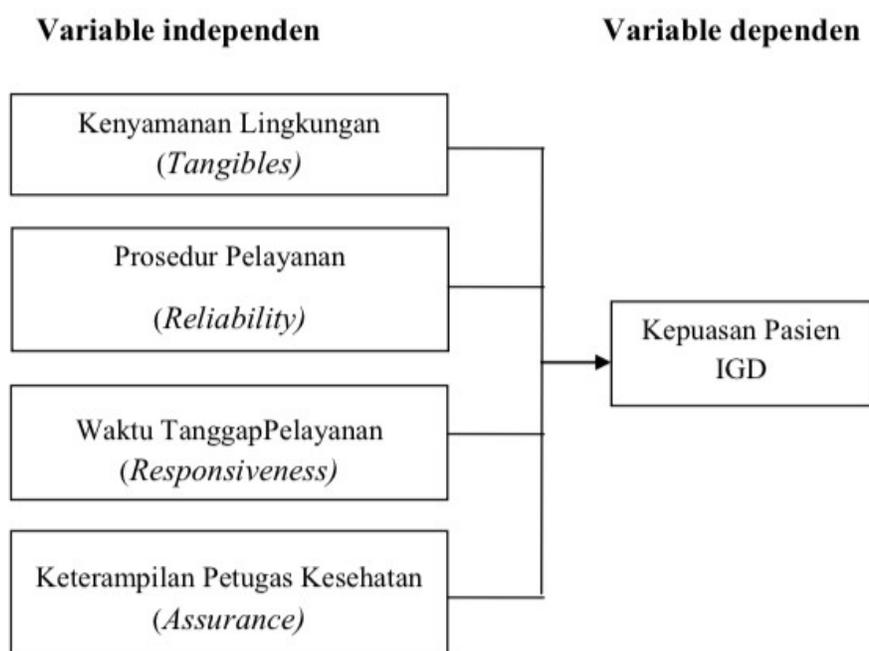
Menurut Parasuraman Jafar 2005 dalam buku kualitas pelayanan rumah sakit yang dituliskan oleh Sudirman tahun 2016 yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien terdiri dari: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

METODE PENELITIAN

Artikel ini merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa literatur dan teoritis. Data yang ditemukan kemudian di olah, kemudian dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada. Data tersebut disajikan dalam bentuk narasi yang isinya membahas mengenai hasil penelitian tanah dianalisis dari beberapa Literature tersebut.

HASIL

A. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit



Waktu tanggap yang tepat dan efisien memiliki peran yang besar dalam pengambilan keputusan dimulai dari pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat hingga dipindahkan dari Instalasi Gawat Darurat. Keberhasilan waktu tanggap dibagi dalam beberapa kategori:

- Kategori Prioritas 1 : respon pelayanan dengan waktu 0-5 menit.
- Kategori prioritas 2 : respon pelayan dengan waktu 45 menit.
- Kategori prioritas 3 : respon pelayanan dengan waktu 60 menit.
- Kategori prioritas 4 : respon pelayanan dengan waktu 120 menit.

Dengan meningkatkan sarana dan pra sarana serta performa dari manajemen instalasi gawat darurat rumah sakit sesuai standar (Mercier *et al*, 2013).

B. Indikator Kualitas Pelayanan.

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit untuk menciptakan pelayanan yang efektif ialah :

- Peran dokter dan perawat dalam mewujudkan kepuasan pasien. Dokter bertanggung jawab secara etika medis (seperti yang tercantum dalam sumpah Hipocrates) dan secara hukum. Tanggung jawab dokter secara hukum dapat diartikan bahwa kelalaian dan kesalahan yang secara medis mempunyai unsur: akibat sebenarnya tidak dapat dibayangkan dan akibat tersebut tidak dapat dihindari, maka bukan merupakan kesalahan dokter.
- Pelayanan perawat merupakan pelayanan terbanyak yang diperoleh pasien rumah sakit, khususnya pada pelayanan rawat inap. Perawat merupakan tenaga di rumah sakit terbanyak (sekitar 40%) dan paling banyak berinteraksi dengan pasien. Untuk memenuhi kepuasan pasien, maka apa saja yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab perawat merupakan hal yang harus dikaji. Keperawatan menurut hasil Lokakarya Nasional Keperawatan tahun 1983 adalah suatu bentuk pelayanan keperawatan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan

berbentuk pelayanan bio psiko sosio spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia

Selain faktor dokter dan perawat yang mempengaruhi kepuasan pasien masih banyak komponen yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komponen tersebut yaitu: pelayanan administrasi masuk dan administrasi saat pulang, keuangan, pelayanan makan, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya, obat-obatan, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan-kenyamanan – keamanan lingkungan rumah sakit.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan. Kualitas Pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, Kualitas Pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas Pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan.

Fandy Tjiptono (2015:125) menyatakan dengan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas Pelayanan yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen diperkuat oleh jurnal Wayan Widya Suryadharma dan Ketut Nurcahya (2015) yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Turgay Bucak (2014) menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Jika setiap unsur pelayanan kepuasan pasien terpenuhi baik dari saran maupun prasarana yang mendukung, maka loyalitas pengguna jasa akan semakin tinggi terhadap suatu lembaga pelayanan tertentu. Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus meneru terhadap jasa pilihannya, jika mereka tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lipat lebih hebat kepada orang

lain tentang pengalaman buruknya.

KESIMPULAN

Dalam hal mengembangkan kualitas pelayanan di instalasi gawat darurat, bukan hanya sumber daya yang ditingkatkan, namun juga segi sarana dan prasarana tentunya perlu menjadi perhatian. Kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor seperti *tangible, assurance, empathy, realible, dan responsi* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan agar menjadi lebih baik, perlu adanya evaluasi setiap tahun baik dari segi jasa, sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- ACEM. (2014). Emergency department design guidelines, G15. Third section. australian college for emergency medicine.
- Bucak, Turgay. (2014). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Research On Customer Satisfaction: A Research On Hotel Businesses. Internasional Journal OF Education and Research, vol 2. (No.1 January 2014).
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4.
- Mukarom, Zaenal, dkk. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Sudirman. (2016). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Publisher: Leutikaprio
- Queensland Health. Implementation Standard for Emergency Department Short Stay Unit Version 1.0. Queensland Government. 2012.
- David, Fred. R. (2016). Manajemen Strategik, Alih Bahasa Alexander Sindoro. Jakarta:Prehallindo
- Gunawan, Cinthya Erika Putri. (2017). Analisis Strategi Bisnis pada PT. Sidoarjo: OmegaInternusa Sidoarjo.
- HVAC. (2023). <https://kontraktorhvac.com/5-tingkatan-akreditasi-rumah-sakit> . Diakses 01 Mei2023
- KARS. (2017). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit, Edisi 1. Jakarta.
- Kusbaryanto. (2010). Peningkatan Mutu Rumah Sakit dengan Akreditasi. Peningkatan MutuRumah Sakit dengan Akreditasi. Jurnal Mutiara Medika

Kemendes RI. (2019). Akreditasi RS Jamin Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien. [Online].

Tersedia: <http://www.depkes.go.id/article/view/19022600001/akreditasi-rs-jamin-mutu-pelayanan-dan-keselamatan-pasien.html> . Akreditasi Rumah Sakit versi 2012

Putra SE. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang

RSJ Ghrasia. (2023). Akreditasi Rumah Sakit versi 2012.

<https://grhasia.jogjaprovo.go.id/berita/62/akreditasi-rumah-sakit-versi-2012.html#:~:text=Akreditasi%20bertujuan%20untuk%20%3A,program%20pemerintah%20di%20bidang%20kesehatan> . (01 Mei 2023).

Undang Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

World Health Organization. (2023). Definisi Rumah Sakit: WHO. 2023. Available from: www.who.int . (01 Mei 2023)Kajian