

Gambaran Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Selfi Maulina Sari^{1*}, Silvia Adi Putri², Yuliza Anggraini³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
selfiputri631@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 3 No. 3 September 2025

Page: 951-957

Article History:

Received: 08-07-2025

Accepted: 13-07-2025

Abstrak : Mutu pelayanan adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati dan juga merupakan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya alat bedah yang penting, seperti pinset serpihan yang digunakan untuk mengangkat benda asing dari jaringan tubuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kelengkapan sarana dan prasarana di ruang instalasi gawat darurat untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah teknik wawancara dengan melakukan wawancara kepala unit IGD 1 orang, perawat pelaksana 1 orang. Karu rekam medis 1 orang dan karyawan rekam medis 1 orang. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa sarana tidak lengkap seperti hecing set, monitor sehingga tenaga medis di IGD menggunakan alat alternatif lain yang kurang ideal dan kelengkapan prasarana di Instalasi Gawat Darurat tidak juga lengkap seperti tempat tidur pasien dan ruangan IGD yang terlalu sempit sehingga menyebabkan pasien menunggu di luar ruangan sebelum mendapatkan perawatan yang diperlukan.

Kata Kunci : Sarana dan Prasarana; Pelayanan; IGD Rumah Sakit

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) mendefinisikan rumah sakit sebagai bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat. Mengingat pentingnya peran ini, rumah sakit dituntut untuk memiliki sarana dan prasarana yang memadai, terutama dalam menangani kondisi darurat yang mengancam nyawa pasien. Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu unit vital dalam rumah sakit yang bertanggung jawab

memberikan pelayanan medis darurat. IGD berfungsi sebagai pintu gerbang pertama bagi pasien dengan kondisi kritis yang memerlukan penanganan segera. Kinerja IGD sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang ada. Sarana di IGD mengacu pada segala bentuk peralatan medis dan fasilitas penunjang lainnya yang digunakan langsung dalam proses pelayanan kesehatan. Ini mencakup peralatan medis seperti ventilator, monitor jantung, defibrillator, dan alat bedah darurat yang esensial. Prasarana, di sisi lain, mencakup fasilitas pendukung seperti bangunan fisik, sistem utilitas (listrik, air bersih, ventilasi), serta infrastruktur komunikasi dan transportasi yang memungkinkan sarana-sarana tersebut berfungsi dengan optimal. Menurut Permenkes No. 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit, setiap rumah sakit, termasuk IGD, harus memenuhi standar tertentu terkait sarana dan prasarana untuk memastikan pelayanan yang aman dan efektif. Misalnya, bangunan IGD harus dirancang dengan memperhatikan aksesibilitas, alur pasien, serta keamanan dan kenyamanan, baik bagi pasien maupun tenaga medis. Selain itu, peralatan medis yang tersedia harus selalu siap digunakan, terkalibrasi dengan baik, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Perbandingan sarana dan prasarana di IGD dengan standar Permenkes dalam konteks perbandingan dengan standar yang ditetapkan oleh Permenkes No. 24 Tahun 2016, ditemukan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia, termasuk Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, belum sepenuhnya memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Standar ini mengharuskan rumah sakit untuk memiliki ruang IGD yang cukup luas untuk menampung pasien dalam jumlah besar, terutama pada saat-saat darurat, serta dilengkapi dengan alat-alat medis yang esensial seperti ventilator, alat bedah darurat, dan peralatan monitor yang harus selalu siap pakai dan dalam kondisi optimal. Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sebagai contoh, penelitian oleh Gugum Pamungkas dan Nina Kurniasari (2019) di Puskesmas Melong Asih, Kota Cimahi, mengungkapkan bahwa 45,9% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena sarana yang tidak lengkap, kondisi yang kurang nyaman, dan kebersihan yang kurang terjaga. Ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas sarana, seperti tempat tidur yang layak dan alat medis yang lengkap, sangat penting dalam mendukung pelayanan yang berkualitas (Pamungkas & Kurniasari, 2020).

Kondisi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi juga mencerminkan masalah yang serupa. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Juni 2023, ditemukan sejumlah masalah signifikan terkait kelengkapan sarana dan prasarana di IGD. Salah satu masalah utama adalah kurangnya alat bedah yang penting, seperti pinset serpihan yang digunakan untuk mengangkat benda asing dari jaringan tubuh. Ketidaktersediaan alat ini mengharuskan tenaga medis menggunakan alat alternatif yang kurang ideal, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu, ruang IGD yang ada dilaporkan terlalu sempit untuk menampung jumlah pasien yang terus meningkat, terutama pada saat-saat darurat. Hal ini menyebabkan pasien sering kali harus menunggu di luar ruangan sebelum mendapatkan perawatan yang diperlukan, yang tidak hanya mengurangi kenyamanan tetapi juga berisiko memperburuk kondisi medis mereka. Lebih lanjut, data internal rumah sakit

menunjukkan bahwa dari total kapasitas ruang IGD, hanya sekitar 60% yang dilengkapi dengan fasilitas tempat tidur yang sesuai standar, sementara 40% sisanya menggunakan tempat tidur darurat yang tidak nyaman bagi pasien. Standar Permenkes No. 24 Tahun 2016 mengharuskan bahwa ruang IGD harus dirancang dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memastikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Namun, kenyataannya, ruang IGD yang sempit dan tidak memadai ini menyebabkan gangguan dalam alur pelayanan, di mana pasien yang membutuhkan tindakan darurat harus menunggu lebih lama, yang pada akhirnya dapat berdampak pada *outcome* kesehatan mereka.

Peningkatan mutu pelayanan di IGD, khususnya dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana, adalah kebutuhan yang mendesak. Permenkes No. 147/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit menekankan bahwa untuk mendapatkan izin operasional, rumah sakit harus memenuhi persyaratan sarana, prasarana, sumber daya manusia, serta administrasi dan manajemen. Dalam konteks ini, kelengkapan sarana dan prasarana di IGD menjadi salah satu indikator penting yang harus dipenuhi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Data terbaru menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berada di bawah rata-rata nasional, dengan hanya 65% pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagian besar keluhan berkaitan dengan kondisi fisik ruangan yang tidak memadai, kurangnya ketersediaan alat medis yang esensial, serta waktu tunggu yang terlalu lama karena keterbatasan ruang dan fasilitas. Standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan menekankan pentingnya kelengkapan sarana dan prasarana sebagai elemen kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif kelengkapan sarana dan prasarana di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang dapat diambil oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data dan implementatif untuk perbaikan layanan kesehatan darurat di rumah sakit tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, terkhusus pada ruang instalasi gawat darurat. Informan penelitian ini adalah karyawan yang berada di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berjumlah 4 orang. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisa data menggunakan teknik pengolahan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wawancara yang dilakukan terhadap kelengkapan sarana dan prasarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi telah penulis lakukan dengan empat orang informan yakni kepala

ruangan IGD, perawat pelaksana, kepala ruangan rekam medis, karyawan rekam medis.

1. Penggunaan Sarana

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis mengenai penggunaan sarana di RSUD Madina Bukittinggi pada ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) belum lengkap seperti *bed* dan alat monitor, tempat tidur, benang jarum, set laparoscopy, laringoskop sehingga menghambat faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Moenir (2016) di mana sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan, kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan yang berhubungan dengan kerja. Sarana yang ada di IGD seperti ventilator, monitor jantung, defibrillator, dan alat bedah darurat yang esensial. Namun, di IGD RSUD Madina Bukittinggi terdapat kurangnya kelengkapan sarana seperti *bed* dan alat monitor, tempat tidur, benang jarum, set laparoscopy, laringoskop. Oleh karena itu, dalam melakukan pelayanan kesehatan, tenaga medis di IGD harus menggunakan alat-alat alternatif yang kurang maksimal. Hal ini menyebabkan hambatan atau faktor untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat informan, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan peralatan medis dan non-medis di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Madina Bukittinggi belum optimal, dan masih diperlukan penambahan peralatan yang memadai. Hal ini terlihat dari jawaban responden di mana tanggung jawab pengadaan sarana di IGD dipegang oleh satu orang dari bagian rumah tangga, yang berinisial Y. Sarana tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Apabila sarana di IGD tidak memadai, akan berdampak negatif pada rumah sakit, seperti pelayanan yang tidak maksimal, keluhan dari pasien, dan kemungkinan pasien memilih rumah sakit lain.

Menurut 4 informan yang diwawancarai menyebutkan ada beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan di IGD meliputi lambatnya pengiriman barang, kekurangan peralatan, serta keterbatasan fasilitas dan tempat tidur pasien. Selain itu, kondisi sarana di ruang IGD belum lengkap untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan. Meskipun demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk sarana di IGD sudah tersedia dan berjalan dengan baik, memenuhi standar yang ditetapkan oleh RSUD Madina Bukittinggi.

2. Penggunaan Prasarana

Penggunaan sarana di RSUD Madina Bukittinggi pada ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) belum dikatakan maksimal seperti *heating set* dan ruangan IGD yang terlalu sempit sehingga menghambat faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi.

Menurut asumsi penulis mengenai prasarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Madina Bukittinggi terlihat dari kurangnya peralatan penting seperti *heating set* yang dapat menghambat petugas IGD dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efektif serta ruang IGD yang sempit dapat mengganggu alur kinerja tenaga medis, mengurangi kenyamanan pasien, dan berpotensi meningkatkan resiko infeksi. Perbaikan prasarana sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu

pelayanan di IGD sehingga dapat memenuhi standar pelayanan kesehatan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat informan, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan peralatan medis dan non-medis di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Madina Bukittinggi belum optimal, dan masih diperlukan penambahan peralatan yang memadai. Hal ini terlihat dari jawaban 4 informan yang mengatakan tanggung jawab pengadaan prasarana di IGD dipegang oleh satu orang dari bagian rumah tangga, yang berinisial Y. Sarana tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Apabila sarana di IGD tidak memadai, akan berdampak negatif pada rumah sakit, seperti pelayanan yang tidak maksimal, keluhan dari pasien, dan kemungkinan pasien memilih rumah sakit lain.

Beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan di IGD meliputi lambatnya pengiriman barang, kekurangan peralatan, serta keterbatasan fasilitas dan tempat tidur pasien. Selain itu, kondisi prasarana di ruang IGD belum lengkap untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan. Meskipun demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk prasarana di IGD sudah tersedia dan berjalan dengan baik, memenuhi standar yang ditetapkan oleh RSUD Madina Bukittinggi

3. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi bisa dikatakan baik karena petugas medis di Instalasi Gawat Darurat (IGD) ini masih kurang optimal disebabkan keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. Hal ini mencakup fasilitas medis yang tidak memadai dan peralatan yang kurang lengkap, yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Analisis hasil wawancara dengan informan didapatkan informasi yang diperoleh dari keempat informan, dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait kinerja petugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Madina Bukittinggi. Berdasarkan kemampuan dan kehandalan petugas IGD, petugas di IGD menunjukkan kemampuan dan tingkat kehandalan yang optimal dalam menangani situasi darurat. Hal ini mencerminkan profesionalisme dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sedangkan berdasarkan responsivitas dan kecepatan pelayanan, disimpulkan kecepatan dalam menangani pasien yang datang ke IGD menjadi salah satu poin penting. Petugas IGD RSUD Madina Bukittinggi mampu memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan penanganan yang diperlukan tanpa penundaan. Pada kategori sikap ramah dan sopan, informan juga menyampaikan bahwa petugas IGD sangat ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan pasien serta keluarga pasien. Sikap ini menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung bagi pasien yang sedang dalam kondisi darurat. Pada pelayanan tanpa diskriminasi, petugas IGD di RSUD Madina Bukittinggi tidak membedakan status sosial pasien dalam memberikan pelayanan.

Hal ini menunjukkan komitmen mereka terhadap prinsip keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan kesehatan. Untuk tanggung jawab sebagai kepala unit (karu) IGD, bertanggung jawab atas pengadaan mutu pelayanan di ruang IGD. Kepemimpinan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada ketersediaan SOP, terdapat Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang tersedia untuk memastikan mutu pelayanan di IGD. SOP ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) dan telah diimplementasikan dengan baik, memenuhi standar yang ditetapkan oleh RSUD Madina Bukittinggi. Tantangan dalam sarana dan prasarana disebutkan bahwa meskipun ada banyak aspek positif, informan juga menyoroti bahwa kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana di IGD menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian lebih untuk memperbaiki dan melengkapi fasilitas yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di RSUD Madina Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi sebagai berikut:

1. Penggunaan sarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) belum sepenuhnya lengkap karena banyak peralatan yang belum tersedia, seperti *bed* dan alat monitor benang jarum, set laparoscopy, laringoskop Hal ini menyebabkan pasien menunggu di luar ruangan sebelum mendapatkan perawatan yang diperlukan. Kelengkapan sarana menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi.
2. Penggunaan prasarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) belum sepenuhnya lengkap seperti *heating set* dan ruangan IGD yang terlalu sempit dan ruang IGD yang sempit untuk menampung jumlah pasien yang terus meningkat, terutama pada saat darurat. Sehingga, dalam pengambilan benda asing yang masuk ke jaringan tubuh, tenaga medis IGD menggunakan alat alternatif yang kurang ideal. Kelengkapan prasarana menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Madina Bukittinggi.
3. Mutu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) masih kurang optimal akibat ketidaklengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang tidak memadai menghambat proses pelayanan.
4. Mutu pelayanan, diperlukan perhatian serius terhadap pengadaan dan perbaikan fasilitas serta peralatan medis yang sesuai standar. Dengan demikian, peningkatan sarana dan prasarana di IGD sangat penting untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Saran dalam penelitian ini untuk rumah sakit, diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk lebih melengkapi IGD dengan alat medis *modern* dan memadai seperti monitor pasien, defibrillator dan peralatan resusitasi serta mengusulkan penambahan tempat tidur di IGD untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan mempertimbangkan untuk memperluas ruang IGD agar dapat menampung lebih banyak pasien dan mengurangi antrian di luar ruangan untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Untuk fakultas, diharapkan kepada mahasiswa khususnya Program Studi Administrasi Rumah Sakit dapat menjadi bahan ajar untuk memahami bahwa pentingnya kelengkapan sarana dan prasarana untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan untuk pembaca, diharapkan kepada penelitian selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian dan cara ukur yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustya, F. I., Allan, K., Sakti, D., & Pribadi, F. A. (2021). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1), 71–83.
- [2] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- [3] Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2020). Hubungan kelengkapan sarana dan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60–69. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>
- [4] Sakinah, S., Fadil, M., & Firdawati, F. (2019). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat pengetahuan dokter jaga IGD tentang penatalaksanaan kasus henti jantung di rumah sakit tipe C se-Sumatera Barat. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.25077/jka.v8.i1.p1-9.2019>
- [5] Silkyanti, F. (2019). Analisis peran budaya sekolah yang religius dalam pembentukan karakter siswa. *Indonesian Values and Character Education Journal*, 2(1), 36.