

## TREN PENELITIAN MANAJEMEN INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT DI INDONESIA

Ratna Listyani<sup>1</sup>, Puput Oktamianti<sup>2</sup>

Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia<sup>1</sup>, Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia<sup>2</sup>

\*Corresponding Author : ratna.listyani@ui.ac.id

### ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit (RS) merupakan salah satu unit pelayanan yang sangat vital di rumah sakit. Berbagai upaya dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang komprehensif kepada pasien dengan berbagai kondisi klinis yang beragam. Diantaranya adalah dengan menggunakan evidence base management yaitu dengan menggunakan basis penelitian sebagai dasar untuk meningkatkan kinerja dan melakukan perbaikan di rumah sakit. Sehingga makin banyak manajemen rumah sakit yang menggunakan penelitian sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Hal ini akan mendorong para peneliti untuk lebih banyak melakukan penelitian di bidang manajemen rumah sakit khususnya di IGD. Namun dari sekian banyak penelitian yang telah dilakukan, belum ada penelitian yang melakukan analisis isi dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keragaman penelitian manajemen di IGD RS, sehingga bisa diketahui aspek-aspek apa saja yang masih perlu untuk mendapat perhatian dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian ini menggunakan analisis isi terhadap sejumlah artikel yang telah diterbitkan di jurnal-jurnal kesehatan masyarakat di Indonesia yang terindeks SINTA sejak tahun 2013 hingga maret 2023, dengan manajemen di IGD RS sebagai fokus utamanya. Dari kajian ini didapatkan, jumlah artikel yang mengulas tentang manajemen di IGD RS terus mengalami peningkatan, dengan metode penelitian kuantitatif sebagai metode yang paling banyak digunakan. Sedangkan untuk topik penelitian, peneliti lebih cenderung mengangkat topik tentang Manajemen Mutu, dengan kuesioner sebagai instrumen yang paling sering digunakan peneliti untuk pengumpulan datanya. Dari hasil temuan tersebut dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah penelitian tidak diimbangi dengan keragaman topik penelitian

**Kata kunci** : Indonesia, Instalasi Gawat Darurat (IGD), manajemen, penelitian, Rumah Sakit (RS)

### ABSTRACT

*The emergency department (ED) is one of the most vital service units in the hospital. Various efforts are made in order to provide comprehensive services to patients with various clinical conditions. Among them is to use evidence base management, which uses a research base as a basis for improving performance and making improvements in the hospital. Hence, more hospital management is using research as a basis for decision-making. This will stimulate researchers to conduct more research in the field of hospital management, especially in the emergency department. However, of the many studies that have been conducted, no study has analyzed the content of the studies that have been published. Therefore, this study aims to determine the variability of management research in hospital emergency departments, so that it can be seen what aspects still need to be concerned in future studies. This study uses content analysis of a number of articles that have been published in public health journals in Indonesia indexed by SINTA from 2013 to March 2023, with management in hospital emergency departments as the main focus. From this study, it was found that the number of articles reviewing management in hospital emergency departments continues to increase, with quantitative research methods as the most widely used method. As for research topics, researchers are more likely to raise topics about Quality Management, with questionnaires as the instrument most often used by researchers for data collection. From these findings, it can be seen that the increase in the number of studies is not matched by the variety of research topics.*

**Keywords** : hospital, Indonesia., management, research, The Emergency Department (ED)

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang merupakan salah satu unit pelayanan yang cukup unik dan kompleks. IGD harus mampu memberikan pelayanan selama 24 jam setiap hari. Pelayanan di IGD disiapkan untuk memberikan pelayanan gawat darurat yang komprehensif kepada masyarakat. Kondisi di IGD penuh dengan dinamika yang kadang tidak bisa diprediksi. Banyak interaksi di dalamnya serta memerlukan pengambilan keputusan dengan cepat. Proses pelayanan pasien pun harus dilaksanakan dengan cepat secara efektif dan efisien, kadang tidak bisa dilakukan satu per satu, harus secara bersamaan (*multi tasking*), dengan tetap mengutamakan mutu dan keselamatan pasien. Untuk itu diperlukan peran kepemimpinan dan manajemen IGD yang mampu bertanggung jawab dan memastikan bahwa tim bekerja pada lingkungan yang baik dan memberikan pelayanan terbaik pula. Lingkungan tersebut terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM), sistem serta sarana (Seow 2013).

Dari sisi SDM, proses pemberian pelayanan di IGD yang bersifat multidisiplin memerlukan kerja sama tim yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga kesehatan lainnya serta tenaga admisi, bahkan juga tenaga dari luar IGD. Keragaman latar belakang ini merupakan potensi untuk terjadinya konflik antar anggota tim, antar anggota tim dengan instalasi/departemen lain, maupun dengan pengguna layanan (pasien dan keluarganya). Untuk itu diperlukan manajerial yang mampu mengkomunikasikan seluruh komponen tersebut sehingga dapat menyelesaikan konflik secara konstruktif, yang mampu mengurangi stress dan beban kerja tim (Seow 2013).

Disamping SDM, lingkungan yang berperan dalam tim adalah suatu sistem yang mengatur tentang alur tatalaksana pelayanan, sistem yang mengatur logistik medis serta system penilaian kinerja tim. Sistem yang mengatur tentang alur tatalaksana pelayanan ini tertuang dalam suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi tim dalam bekerja. Dalam sebuah penelitian didapatkan bahwa mereka yang bekerja di IGD dengan SOP yang jelas, memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam bekerja. Ketiadaan SOP bisa menyebabkan penundaan pelayanan pasien (Chartier et al. 2021). Selain sistem pelayanan, diperlukan pula sistem yang mengatur ketersediaan logistik medis dan peralatan untuk menunjang pelayanan. Ketidaktersediaan logistik dan peralatan ini bisa menimbulkan terhambatnya pelayanan pasien. Sistem lain yang sebuah sistem yang mampu mengevaluasi kinerja SDM yang bisa digunakan untuk mengukur sejauh mana capaian dari tim (Seow 2013).

Dengan semakin meningkatnya populasi penduduk, jumlah permintaan akan pelayanan gawat darurat juga meningkat di hampir setiap negara di dunia (Ahsan et al. 2019). Kunjungan di IGD mengalami peningkatan signifikan beberapa dedake terakhir. "*Observatoire Regionale des Urgences 'Champagne - Ardennes'*" (organisasi publik yang berwenang dalam pengumpulan dan analisis Kegawatdaruratan), melaporkan bahwa jumlah kunjungan ke IGD di Champagne-Ardenne negara bagian Champagne-Ardenne, Prancis telah meningkat sebesar 6,43% per tahun pada tahun 2013 (Afilal et al. 2016). Pasien datang ke UGD dengan kondisi kesehatan yang beragam dan dengan tingkat kegawatan yang berbeda pula, sementara IGD harus memberikan kualitas layanan yang tinggi kepada setiap pasien (Yusoff, Arifin, and Hadie 2021). Namun tidak sedikit pula pasien dengan kategori non-darurat yang datang ke UGD, yang bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman yang tepat tentang tujuan pelayanan gawat darurat (Al Owad, Karim, and Ma 2013). Hal ini menyebabkan timbulnya penumpukan pasien di IGD.

Dalam penelitian lain disebutkan bahwa dampak penumpukan pasien di IGD adalah meningkatnya waktu tunggu pasien, yang menyebabkan beberapa pasien pulang paksa sebelum mendapatkan pemeriksaan. Disamping itu, penumpukan pasien juga menyebabkan tertundanya penatalaksanaan pasien di IGD, sehingga penanganannya tidak adekuat. Penanganan yang tidak adekuat ini tidak jarang mengharuskan pasien untuk rawat inap kembali. Hal ini tentu

saja akan berefek pada sisi finansial dimana akan meningkatkan pembiayaan. Studi lain juga menyebutkan bahwa tingkat mortalitas pasien yang dirawat di IGD dengan penumpukan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah pasien IGD yang normal. Di sisi lain, hal ini juga berpengaruh pada kepuasan kerja para staf IGD, para staf akan mengalami stress yang luar biasa (Lindner and Woitok 2021).

Permasalahan yang dihadapi di IGD bukan hanya yang sudah tersebut diatas, masih banyak lagi permasalahan yang cukup kompleks yang menjadi tantangan untuk dicari solusinya. Untuk itu diperlukan berbagai usaha untuk memahami situasi serta untuk melakukan perbaikan, salah satunya dengan penelitian. Manajemen harus mampu memanfaatkan *evidence base manajemen* yang mampu menganalisis data dan fakta dalam pengambilan suatu keputusan (Utarini and Dwiprahasto 2022). Namun, masih banyak aspek penting di IGD yang belum mendapatkan perhatian yang optimal dari para peneliti dan *stakeholder*. Meskipun sudah banyak penelitian yang dilakukan, belum ada artikel yang meninjau kembali tentang artikel-artikel tersebut. Sehingga seringkali artikel-artikel yang dipublish kontennya kurang beragam. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keragaman penelitian manajemen di IGD RS, sehingga bisa diketahui aspek-aspek apa saja yang masih perlu untuk mendapat perhatian dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

## METODE

Kajian ini menggunakan metode analisis isi pada temuan dari berbagai kajian yang telah dipublikasikan di jurnal ilmiah di Indonesia. Data dikumpulkan dari hasil analisis isi jurnal Kesehatan Masyarakat di Indonesia yang berfokus pada manajemen rumah sakit. Seluruh artikel diambil dari jurnal yang terpublish di Science and Technology Index (SINTA) dari tahun 2013 hingga Maret 2023. Penelusuran jurnal dengan menggunakan key word “Kesehatan Masyarakat”, “Administrasi Rumah Sakit”, “Manajemen Rumah Sakit”, “*Public Health*”, dan “*Health*”. Dari jurnal-jurnal yang ditemukan kemudian dicari artikel-artikel yang menggunakan kata kunci “darurat”, “*emergency*” dan “IGD”. Dari artikel-artikel yang ditemukan diperoleh artikel-artikel yang memiliki scope manajemen di IGD RS dan kemudian dianalisis. Sedangkan artikel-artikel yang diluar scope tersebut tidak dianalisis.

Penelitian ini menggunakan pedoman analisis isi yang memuat aspek-aspek terkait yang diamati (Tabel 1). Ada sebanyak empat aspek utama yang ditinjau untuk dianalisis. Aspek tersebut meliputi (1) jumlah publikasi per tahun; (2) metode penelitian; (3) subyek penelitian; (4) topik penelitian yang dipilih untuk studi; dan (5) instrumen pengumpulan data. Kategori tersebut ditunjukkan pada Tabel 2 yang diadaptasi dari Fauzi dan Pradipta.

**Tabel 1. Aspek Yang Digunakan Dalam Analisis Isi Penelitian**

Aspek	Kategori
Jumlah publikasi pertahun	Tahun 2013- Maret 2023
Metode penelitian	Kuantitatif <i>case report</i> <i>case series</i> <i>crosssectional</i> <i>cohort</i> <i>casecontrol/retrospektif</i> kuasi experimental <i>pre-post test</i>
	Kualitatif <i>Mixed methode</i>

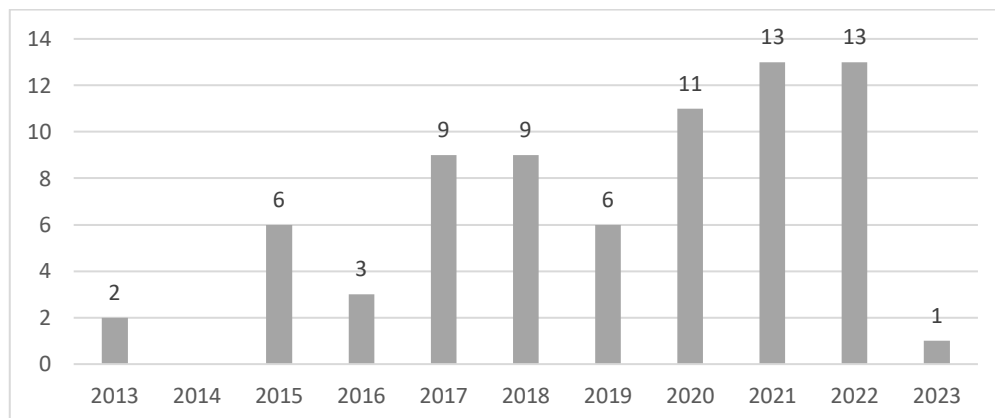
<b>Topik penelitian</b>	Manajemen SDM Manajemen mutu Manajemen Keuangan Sistem Informasi Manajemen logistik Manajemen pemasaran
<b>Instrumen penelitian</b>	kuesioner observasi wawancara dokumen

## HASIL

Dengan menggunakan keyword “kesehatan masyarakat”, “manajemen rumah sakit”, “administrasi rumah sakit” dan “*health*” didapatkan 190 jurnal dari database SINTA. Dari jumlah tersebut dengan menggunakan keyword “darurat”, “*emergency*”, dan “IGD” ditemukan ada 40 jurnal yang terdiri dari 73 artikel yang mengulas tentang manajemen di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit.

### Jumlah publikasi

Dari hasil analisis didapatkan jumlah penelitian tiap tahun, mulai tahun 2013 hingga maret tahun 2023, yang tersaji dalam gambar 1.



Gambar 1. Jumlah penelitian manajemen IGD RS di Indonesia per tahun

### Metode Penelitian

Dari hasil analisis data artikel yang telah didapat, distribusi metode penelitian yang digunakan oleh para peneliti tersaji dalam tabel 1.

Tabel 2. Distribusi metode penelitian manajemen IGD RS di Indonesia

Metode Penelitian	Jumlah penelitian	Persentase
Kuantitatif	45	62 %
<i>case report</i>	0	
<i>case series</i>	0	
<i>crosssectional</i>	39	
<i>cohort</i>	1	
<i>casecontrol/retrospektif</i>	1	
kuasi experimental	2	
<i>pre-post test</i>	2	
Kualitatif	27	37%
<i>Mixed methode</i>	1	1 %

### Topik Penelitian

Dengan mengkategorikan topik penelitian menjadi topik manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), mutu, keuangan, logistik dan pemasaran, didapatkan distribusi jumlah topik penelitian untuk masing-masing topik, dan tersaji dalam Tabel 2.

**Tabel 3. Distribusi jumlah topik penelitian manajemen IGD RS di Indonesia**

Topik Penelitian	Jumlah	Persentase
Manajemen SDM	38	47,5%
Manajemen Mutu	40	50 %
Manajemen keuangan	1	1,25 %
Sistem Informasi	1	1,25 %
Manajemen Logistik	0	0
Manajemen Pemasarana	0	0

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang merupakan alat untuk pengumpulan data penelitian, secara garis besar berupa kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumen. Dari hasil analisis artikel yang sudah dikumpulkan diperoleh data seperti yang tersaji pada tabel 3.

**Tabel 4. Distribusi jumlah instrumen penelitian manajemen IGD RS di Indonesia**

Instrumen Penelitian	Jumlah	Persentase
Kuesioner	40	40 %
Dokumen	23	23 %
Wawancara	20	20 %
Observasi	17	17 %

## PEMBAHASAN

### Jumlah publikasi

Banyaknya artikel yang telah dipublikasikan menunjukkan seberapa sering penelitian dilakukan dalam rentang waktu tertentu. Jumlah publikasi yang mengambil area di IGD rumah sakit sebagai topik penelitian, selama 10 tahun terakhir dapat dilihat pada grafik yang ditunjukkan pada Gambar 1. Mengacu pada Gambar 1, jumlah publikasi sejak tahun 2018 mengalami peningkatan lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Adanya peningkatan jumlah publikasi yang mengambil topik di area IGD menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah peneliti yang pada pokoknya bertujuan untuk melakukan pengamatan fenomena permasalahan-permasalahan yang ada di IGD sehingga terjadi peningkatan kualitas layanan IGD yang semakin baik dengan biaya yang terjangkau.

Permasalahan-permasalahan tersebut akan mendorong para peneliti untuk mengkajinya baik secara empiris maupun secara rasional (Wibowo 2014). Permasalahan-permasalahan tersebut memerlukan pendekatan tidak hanya pada satu aspek saja, namun juga dibutuhkan pemahaman dan pemecahan lintas manajemen. Proses pengambilan keputusan yang tepat memerlukan kemampuan untuk mengidentifikasi yang berdasarkan hasil-hasil penelitian. Konsep ini merupakan dasar dari evidence base management, yang merupakan metode praktis dan sistematis bagi seorang manajer untuk menggunakan data dari hasil suatu penelitian dalam setiap pengambilan keputusan (Utarini and Dwiprahasto 2022) .

Adanya peningkatan jumlah penelitian di IGD sejak tahun 2017 juga turut dipicu dengan diterbitkannya Permenkes Nomor 34 Tahun 2017, tentang kewajiban setiap rumah sakit untuk melakukan akreditasi (Kemenkes, 2017). Dimana dalam perkembangannya, akreditasi layanan kesehatan memerlukan evidence base berupa penelitian empiris untuk lebih mendalami tentang pemahaman akreditasi. Sehingga semakin banyak dilakukan penelitian di IGD (Yan and Kung

2015). Pada tahun 2023 baru ditemukan 1 publikasi dikarenakan sebagian besar publikasi belum terbit.

### **Metode Penelitian**

Dengan menentukan metode penelitian yang tepat akan dapat membantu peneliti untuk menemukan jawaban yang tepat dan valid terhadap permasalahan ataupun pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dikemukakan. Berdasarkan data yang dikumpulkan metode penelitian dapat dibagi menjadi kuantitatif, kualitatif dan keduanya atau *mixed methode* (Utarini and Dwiprahasto 2022).

### **Metode kuantitatif.**

Berdasarkan Tabel 2, penelitian kuantitatif merupakan desain yang paling dominan digunakan oleh para peneliti untuk meneliti tentang manajemen di IGD yaitu sebesar 62% dari total penelitian. Dimana metode kuantitatif dirancang untuk memperkirakan parameter populasi secara tepat dan mengukur hubungan antara faktor biologis, sosial, lingkungan, dan perilaku serta kondisi kesehatan untuk menentukan faktor-faktor penentu kesehatan dan penyakit dan, pada akhirnya, untuk memahami hubungan sebab-akibat dari factor-faktor tersebut. Jumlah penelitian kuantitatif yang lebih banyak dibandingkan dengan jenis penelitian lainnya sejalan dengan yang disampaikan oleh Tariq and Woodman yang melaporkan bahwa para peneliti lebih memilih desain penelitian kuantitatif untuk melakukan penelitian di bidang kesehatan, daripada penelitian kualitatif (Tariq and Woodman 2013).

Dari sejumlah metode kuantitatif yang digunakan, para peneliti lebih dominan menggunakan desain *cross-sectional*. Hal ini terutama digunakan untuk penelitian-penelitian yang mengangkat tentang kinerja, stress dan beban kerja SDM di IGD, analisis terhadap SOP yang ada di IGD, serta kepuasan pasien di IGD. Dimana desain ini dinilai cukup efektif dan dapat digunakan untuk evaluasi program, mengukur kinerja organisasi, serta menilai sikap dan perilaku individu (Creswell 2012). Penggunaan desain *cross-sectional* ini juga lebih menghemat waktu karena dilakukan dalam satu kali periode waktu tertentu, serta cukup mendukung untuk memperkirakan prevalensi suatu perilaku atau penyakit dalam suatu populasi (Sedgwick 2014). Sehingga cukup relevan digunakan untuk penelitian manajemen di IGD.

### **Metode Kualitatif.**

Jumlah penelitian dengan metode kualitatif lebih sedikit dibandingkan dengan kuantitatif karena temuan yang dihasilkan lebih bersifat subyektif dibandingkan dengan penelitian kuantitatif (Creswell and Creswell 2018). Meskipun jenis penelitian kualitatif lebih sedikit dibandingkan dengan kuantitatif, namun penggunaan metode kualitatif dalam publikasi ilmiah di bidang kesehatan masyarakat, pelayanan klinis, maupun manajemen rumah sakit makin banyak. Makin banyaknya penggunaan metode kualitatif dalam manajemen rumah sakit sangat berkaitan erat dengan sisi kompleksitas yang ada. Fleksibilitas metode kualitatif memungkinkan berbagai macam fenomena yang tidak dapat dijelaskan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, namun dapat dieksplorasi dan disampaikan dengan menggunakan metode kualitatif (Renjith, Yesodharan, and Noronha 2021). Metode kualitatif semakin diterima oleh komunitas penelitian kesehatan kesehatan dalam dua dekade terakhir, dengan meningkatnya publikasi penelitian kualitatif (Tariq and Woodman 2013). Dalam jurnal lain juga disebutkan bahwa penggunaan metode kualitatif semakin meningkat untuk penelitian di IGD. Metode kualitatif dapat berperan penting dalam mengembangkan berbagai topik penelitian di pelayanan gawat darurat yang memungkinkan para peneliti menghasilkan

hipotesis, memperoleh pemahaman mendalam tentang masalah kesehatan atau populasi tertentu, menciptakan konsensus, dan mengembangkan strategi intervensi yang baru (Choo et al. 2015).

### ***Mixed-methode.***

Dari table 2 tersebut juga ditemukan adanya metode penelitian *mixed-methodes* dimana metode yang digunakan merupakan gabungan antara metode kuantitatif dengan kualitatif. Metode ini dapat menjawab beberapa pertanyaan penelitian secara lebih komprehensif dibandingkan dengan menggunakan menggunakan metode kuantitatif atau kualitatif saja. Beberapa alasan peneliti menggunakan metode ini diantaranya adalah karena bisa saling melengkapi, data yang diperoleh dengan satu metode bisa untuk menggambarkan hasil dari metode lainnya. Menggunakan hasil dari satu metode untuk mengembangkan atau menginformasikan penggunaan metode lainnya. Kadangkala untuk menjawab pertanyaan diperlukan metode yang berbeda (Tariq and Woodman 2013). Penggunaan metode ini dalam penelitian klinis khususnya di IGD semakin meningkat, dimana penggunaannya bertujuan untuk menjawab pertanyaan seperti 'berapa ' dan 'mengapa' dalam sebuah penelitian. Sehingga metode ini merupakan pendekatan yang penting dan berguna untuk menjawab beberapa pertanyaan kunci dalam manajemen di IGD (Cooper, Porter, and Endacott 2011). Namun jumlah penelitian dengan metode ini masih sangat sedikit karena pengumpulan, analisis, dan interpretasi data dari dua atau lebih penelitian membutuhkan waktu yang cukup lama terutama yang menggunakan *sequential design* (Whitley et al. 2020).

### **Topik Penelitian**

Rumah sakit dengan berbagai unit pelayanannya termasuk IGD, memiliki topik penelitian yang cukup luas dan beragam. Dalam artikel ini Penulis mengelompokkan topik penelitian berdasarkan pendekatan fungsi manajemen (Utarini and Dwiprahasto 2022). Keberagaman topik penelitian ini sayangnya tidak langsung diikuti oleh keberagaman penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti. Hal ini terlihat pada tabel 3, dimana dari sekian banyak penelitian di IGD hanya terdapat 4 topik yang diangkat. Dari keempat topik tersebut yang paling banyak diangkat adalah manajemen mutu, yaitu sebanyak 40 penelitian atau 50% dari semua topik penelitian yang diangkat.

### ***Manajemen Mutu***

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa tujuan utama dari penelitian di IGD adalah untuk meningkatkan kualitas atau mutu layanan dengan biaya yang terjangkau. Oleh karena itu penelitian dengan topik manajemen mutu menjadi topik yang banyak diangkat oleh para peneliti. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Chartier, et al 2021, yang mana diperlukan peran komunitas penelitian dan peran akademisi di bidang kegawatdaruratan untuk meningkatkan mutu layanan di IGD (Chartier et al. 2021). Temuan ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan di Canada, yang menyatakan bahwa pengambilan kebijakan klinis dan operasional di IGD untuk peningkatan mutu layanan, diperlukan basis ilmiah dari para peneliti di bidang kegawatdaruratan (Davis et al., 2021). Sehingga dapat dilihat bahwa terdapat peran penting penelitian dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan mutu layanan di IGD. Dari topik manajemen mutu ini, peneliti banyak mengangkat tema tentang *respon time* dan kebijakan yang ada di IGD.

### ***Manajemen Sumber Daya Manusia***

Topik penelitian kedua yang juga banyak diangkat adalah tentang manajemen sumber daya manusia (SDM), yaitu sebanyak 38 penelitian. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Daldoul et al 2015, yang menyatakan dari hasil studi literaturnya didapatkan

bahwa topik penelitian yang paling banyak diangkat adalah tentang mutu dan kepuasan pasien, kemudian topik penelitian berikutnya adalah tentang penjadwalan staf medis dan sumber daya manusia di IGD. SDM di IGD khususnya tenaga kesehatan merupakan sumber daya utama dalam pelayanan di IGD yang tidak boleh dihadapkan pada kondisi kekurangan tenaga medis. Oleh karena itu manajemen SDM di IGD diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dan produktivitas di rumah sakit (Daldoul et al. 2015). Untuk topik manajemen SDM, para peneliti banyak mengangkat tentang kinerja serta beban kerja perawat di IGD. Sedangkan untuk topik yang lain sangat jarang diangkat untuk diteliti seperti pada topik manajemen keuangan dan sistem informasi, masing-masing hanya 1 penelitian yang telah dilakukan. Hal ini menjadi peluang bagi para peneliti untuk menjadikan topik-topik ini sebagai topik penelitian di masa yang akan datang.

### **Instrumen Penelitian**

Untuk membuktikan hipotesanya, seorang peneliti memerlukan data-data pendukung untuk melihat karakteristik masing-masing variable yang ditelitinya. Data-data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis. Untuk mengumpulkan data-data tersebut diperlukan suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang baik menghasilkan data penelitian yang berkualitas (Sukendra and Atmaja 2020). Instrumen penelitian untuk metode kualitatif secara garis besar menggunakan metode survey yang dapat berupa kuesioner dan wawancara. Sedangkan untuk instrumen metode kuantitatif menggunakan observasi, wawancara dan dokumen (Creswell and Creswell 2018). Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengelompokkan instrumen menjadi 4 yaitu kuesioner, wawancara, dokumen dan observasi.

### ***Kuesioner***

Dari tabel 3 dapat kita lihat bahwa instrumen yang paling banyak digunakan oleh peneliti untuk mengkaji fenomena di IGD adalah kuesioner yaitu sebesar 40% dari total instrumen yang digunakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Malaysia dimana pada penelitian tersebut didapatkan bahwa kuesioner lebih banyak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk memperoleh berbagai informasi dari para responden. Metode survey dengan menggunakan kuesioner banyak dilakukan pada penelitian di bidang medis, sosial, ekonomi, psikologis dan penelitian (Yusoff, Arifin, and Hadie 2021). Kuesioner merupakan instrumen yang obyektif dan bersifat konsisten dalam pengumpulan data khususnya pada penelitian di bidang manajemen kesehatan. Seperti halnya ketika seorang peneliti akan menggali informasi tentang sikap, pengetahuan dan perilaku pasien, maka kuesioner mampu memberikan informasi dengan obyektif kepada peneliti. Disamping itu, kuesioner adalah salah satu aspek yang berperan dalam menentukan validitas dan reliabilitas data dimana juga berperan terhadap validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Secara umum instrument ini digunakan pada penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. (Utarini and Dwiprahasto 2022). Dalam instrumen kuesioner ini didapatkan juga beberapa kuesioner yang menggunakan *inventory test*, yang merupakan tes untuk menganalisis tentang kondisi psikologis tenaga medis terkait beban pekerjaannya. Kuesioner ini terutama digunakan untuk penelitian yang mengangkat fenomena tentang stress kerja dan beban kerja tenaga medis di IGD terutama perawat. Penggunaan test ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Cresswel (2015).

### ***Dokumen***

Sebanyak 22 penelitian menggunakan dokumen sebagai instrumen pengumpulan data. Dokumen tersebut berasal dari dokumen rekam medis, dokumen *Standard Operational Procedure* (SOP), dokumen SK kebijakan, dokumen kepegawaian di IGD, data mutu IGD, dokumen jadwal shift jaga, literatur atau penelitian sebelumnya serta dokumen regulasi yaitu peraturan menteri kesehatan. Penggunaan dokumen sebagai instrumen penelitian terutama



digunakan untuk penelitian-penelitian yang mengangkat mutu pelayanan yang termasuk didalamnya prosedur kerja. Hal ini sesuai dengan Cole et al (2018), dimana penelitian di bidang kesehatan yang menggunakan dokumen telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, terutama untuk penelitian perbandingan efektifitas suatu tindakan serta pada penelitian pada layanan kesehatan. Instrumen ini digunakan terutama untuk menjawab fenomena-fenomena yang berkaitan dengan implikasi kebijakan terutama untuk studi tentang biaya dan kualitas pelayanan (Cole, Friedlander, and Trinh 2018). Disamping itu, penulis juga menemukan bahwa penggunaan dokumen sebagai instrumen pengumpulan data terutama digunakan untuk penelitian *literatur review*, dimana sumber data utamanya adalah dokumen jurnal yang terpublikasi dari berbagai data base, serta ada juga penelitian yang menggunakan dokumen peraturan perundang-undangan sebagai sumber data. Penggunaan dokumen jurnal serta peraturan perundang-undangan ini telah sesuai dengan yang disebutkan oleh Creswell (2012).

### **Wawancara**

Dalam penelitian didapatkan cukup banyak peneliti yang menggunakan instrumen wawancara. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ranney et al (2015), dimana banyak penelitian di IGD menggunakan wawancara yang termasuk didalamnya adalah *focus group discussion* (FGD) sebagai instrumen pengumpulan data (Ranney et al. 2015). Dengan metode ini responden melakukan diskusi untuk memunculkan narasi bersama sehingga dapat menjelaskan fenomena kesehatan yang sedang diteliti (Choo et al. 2015).

### **Observasi**

Pengumpulan data dengan cara melakukan observasi relevan dengan penelitian manajemen di IGD karena memberikan informasi cukup mendalam tentang peristiwa, situasi, aktivitas, dan sistem pengetahuan yang membentuk lingkungan pelayanan di IGD (Fry et al. 2017). Data observasi mampu menjawab pertanyaan penelitian yang mengeksplorasi pelaksanaan suatu tindakan medis pada pelayanan kesehatan serta bagaimana perilaku pasien maupun tenaga medis merespon terhadap suatu kondisi tertentu. Interpretasi data temuan diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan konsistensi pelayanan. Namun instrumen ini memerlukan waktu dan upaya yang cukup besar agar memperoleh subyektifitas dan obyektifitas data yang diamati (Choo et al. 2015), sehingga dari hasil penelitian didapatkan bahwa observasi merupakan instrumen yang paling sedikit digunakan oleh para peneliti. Disamping itu, meskipun observasi merupakan salah satu instrumen yang digunakan pada metode kualitatif (Creswell and Creswell 2018), penulis juga mendapatkan bahwa observasi juga digunakan pada metode kuantitatif. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Choo et al dimana dalam observasi dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur serta bisa digunakan untuk penelitian kualitatif maupun kuantitatif (Choo et al. 2015).

## **KESIMPULAN**

Dari hasil telaah artikel-artikel yang mengulas tentang manajemen di IGD RS yang diterbitkan oleh jurnal-jurnal yang terakreditasi SINTA didapatkan tren dari tahun ke tahun jumlahnya semakin meningkat. Metode penelitian yang paling banyak digunakan adalah metode kuantitatif, dengan mengangkat topik Manajemen Mutu dan Manajemen SDM yang paling banyak diulas oleh para peneliti. Sedangkan untuk instrumen penelitian, para peneliti lebih banyak menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya.

Menyinggung hasil temuan yang didapat dari penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya. Yang pertama adalah para peneliti perlu meningkatkan frekuensi penelitian kualitatif untuk mengkaji pengembangan penelitian di IGD khususnya dan manajemen rumah sakit pada umumnya. Kedua, topik-topik penelitian selain

topik Manajemen Mutu dan Manajemen SDM, masih belum banyak mendapat perhatian untuk dilakukan penelitian, ini menjadi peluang bagi para peneliti untuk mengangkat topik-topik tersebut untuk diteliti.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen Pembimbing Akademis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afilal, M., Yalaoui, F., Dugardin, F., Amodeo, L., Laplanche, D., & Blua, P. (2016). Forecasting the Emergency Department Patients Flow. *Journal of Medical Systems*, 40(7), 175. <https://doi.org/10.1007/s10916-016-0527-0>
- Ahsan, K. B., Alam, M. R., Morel, D. G., & Karim, M. A. (2019). Emergency department resource optimisation for improved performance: A review. *Journal of Industrial Engineering International*, 15(S1), 253–266. <https://doi.org/10.1007/s40092-019-00335-x>
- Al Owad, A., Karim, M. A., & Ma, L. (2013). Integrated Lean Six Sigma Approach for Patient Flow Improvement in Hospital Emergency Department. *Advanced Materials Research*, 834–836, 1893–1902. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMR.834-836.1893>
- Chartier, L. B., Douglas, S. L., Tawadrous, D., Stang, A. S., Vaillancourt, S., Nasser, L., Hrymak, C., Calder, L., Perry, J. J., & McRae, A. (2021). Recommendations for enhancing collaboration between the Canadian emergency department quality improvement and research communities. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 23(3), 303–309. <https://doi.org/10.1007/s43678-020-00079-3>
- Choo, E. K., Garro, A. C., Ranney, M. L., Meisel, Z. F., & Morrow Guthrie, K. (2015). Qualitative Research in Emergency Care Part I: Research Principles and Common Applications. *Academic Emergency Medicine*, 22(9), 1096–1102. <https://doi.org/10.1111/acem.12736>
- Cole, A. P., Friedlander, D. F., & Trinh, Q.-D. (2018). Secondary data sources for health services research in urologic oncology. *Urologic Oncology: Seminars and Original Investigations*, 36(4), 165–173. <https://doi.org/10.1016/j.urolonc.2017.08.008>
- Cooper, S., Porter, J., & Endacott, R. (2011). Mixed methods research: A design for emergency care research? *Emergency Medicine Journal*, 28(8), 682–685. <https://doi.org/10.1136/emj.2010.096321>
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed). Pearson.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications Ltd.
- Daldoul, D., Nouaouri, I., Bouchriha, H., & Allaoui, H. (2015). Optimization on human and material resources in Emergency Department. *2015 International Conference on Industrial Engineering and Systems Management (IESM)*, 633–638. <https://doi.org/10.1109/IESM.2015.7380224>
- Davis, P. J., Yan, J., de Wit, K., Archambault, P. M., McRae, A., Savage, D. W., Poonai, N., Sivilotti, M. L. A., Carter, A., & McLeod, S. L. (2021). Starting, building and sustaining a program of research in emergency medicine in Canada. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 23(3), 297–302. <https://doi.org/10.1007/s43678-020-00081-9>

- Fauzi, A., & Pradipta, I. W. (2018). Research methods and data analysis techniques in education articles published by Indonesian biology educational journals. *JPBI (Jurnal Pendidikan Biologi Indonesia)*, 4(2), 123–134. <https://doi.org/10.22219/jpbi.v4i2.5889>
- Fry, M., Curtis, K., Considine, J., & Shaban, R. Z. (2017). Using observation to collect data in emergency research. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 20(1), 25–30. <https://doi.org/10.1016/j.aenj.2017.01.001>
- Kemendes. (2017). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 12 TAHUN 2020 TENTANG AKREDITASI RUMAH SAKIT*.
- Lindner, G., & Woitok, B. K. (2021). Emergency department overcrowding: Analysis and strategies to manage an international phenomenon. *Wiener Klinische Wochenschrift*, 133(5–6), 229–233. <https://doi.org/10.1007/s00508-019-01596-7>
- Ranney, M. L., Meisel, Z. F., Choo, E. K., Garro, A. C., Sasson, C., & Morrow Guthrie, K. (2015). Interview-based Qualitative Research in Emergency Care Part II: Data Collection, Analysis and Results Reporting. *Academic Emergency Medicine*, 22(9), 1103–1112. <https://doi.org/10.1111/acem.12735>
- Renjith, V., Yesodharan, R., & Noronha, J. (2021). Qualitative Methods in Health Care Research. *Int J Prev Med*.
- Sedgwick, P. (2014). Cross sectional studies: Advantages and disadvantages. *BMJ*, 348(mar26 2), g2276–g2276. <https://doi.org/10.1136/bmj.g2276>
- Seow, E. (2013). Leading and managing an emergency department—A personal view. *Journal of Acute Medicine*, 3(3), 61–66. <https://doi.org/10.1016/j.jacme.2013.06.001>
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). Instrumen Penelitian. *Mahameru Press*.
- Susetyarini, E., Fauzi, A., & Corresponding author, Department of Biology Education, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia, ahmad\_fauzi@umm.ac.id. (2020). Trend of Critical Thinking Skill Researches in Biology Education Journals across Indonesia: From Research Design to Data Analysis. *International Journal of Instruction*, 13(1), 535–550. <https://doi.org/10.29333/iji.2020.13135a>
- Tariq, S., & Woodman, J. (2013). Using mixed methods in health research. *JRSM Short Reports*, 4(6), 204253331347919. <https://doi.org/10.1177/2042533313479197>
- Utarini, A., & Dwiprahasto, I. (2022). *Metode Penelitian: Prinsip Dan Aplikasi Untuk Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Press.
- Whitley, G. A., Munro, S., Hemingway, P., Law, G. R., Siriwardena, A. N., Cooke, D., & Quinn, T. (2020). Mixed methods in pre-hospital research: Understanding complex clinical problems. *British Paramedic Journal*, 5(3), 44–51. <https://doi.org/10.29045/14784726.2020.12.5.3.44>
- Wibowo, A. (2014). *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Yan, Y. H., & Kung, C. M. (2015). The Impact of Hospital Accreditation System: Perspective of Organizational Learning. *Health*, 07(09), 1081–1089. <https://doi.org/10.4236/health.2015.79123>
- Yusoff, M. S. B., Arifin, W. N., & Hadie, S. N. H. (2021). ABC of Questionnaire Development and Validation for Survey Research. *Education in Medicine Journal*, 13(1), 97–108. <https://doi.org/10.21315/eimj2021.13.1.10>