

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENANGANAN PASIEN SECARA PRIMA DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Anastasya Shinta Yuliana^{1*}, Dwiny Tetiana Fauzi², Bobi Handoko³

Universitas Awal Bros^{1,2,3}

*Corresponding Author : anastasyasyuliana@gmail.com

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima merupakan keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga diperolehnya kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan menggunakan variabel pelayanan prima yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Analitik dengan metode Analisis Isi. Desain penelitian dengan wawancara mendalam dan observasi langsung, dengan informan sebanyak 6 orang terdiri dari informan utama yaitu 3 orang petugas IGD dengan kode U1, U2, dan U3, serta informan pendukung terdiri dari 1 orang Plt. Kepala IGD (P1), Kepala tim IGD (P2), dan Koordinator shift (P3). Pengolahan data dilakukan dengan melakukan transkrip data, pengkodean, analisis, pembentukan matriks, analisis data, dan analisis isi. Untuk menjaga keabsahan data digunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pada indikator kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab secara keseluruhan telah efektif. Akan tetapi pada indikator penampilan didapatkan bahwa adanya petugas yang tidak berseragam lengkap, dan sulit mempertahankan kebersihan pakaiannya setelah menangani pasien meskipun telah memakai APD. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya petugas yang belum memakai pakaian dinas dengan atribut yang lengkap sesuai SOP, dan adanya petugas yang sulit mempertahankan kebersihan pakaiannya setelah menangani pasien meskipun telah memakai APD. Kemudian disarankan adanya banner SOP mengenai pakaian dinas, dan disediakannya APD yang sesuai agar dapat lebih melindungi petugas IGD dari cairan infeksius pasien.

Kata kunci : efektivitas, pelayanan, pelayanan prima

ABSTRACT

The effectiveness of excellent patient handling services is the success of service providers in meeting the needs and desires of patients, so as to obtain patient satisfaction. This study aims to determine the effectiveness of excellent patient handling services at the Emergency Room of the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province, using excellent service variables, namely ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. Data processing was carried out by transcribing data, coding, analysis, matrix formation, data analysis, and content analysis. To maintain data validity, triangulation techniques were used. The results of this study found that the indicators of ability, attitude, attention, action, and responsibility were overall effective. However, in the appearance indicator, it was found that there were officers who were not in full uniform, and it was difficult to maintain the cleanliness of their clothes after handling patients even though they had worn PPE. The conclusion of this study is that there are officers who have not worn official clothes with complete attributes according to the SOP, and there are officers who find it difficult to maintain the cleanliness of their clothes after handling patients even though they have worn PPE. Then it is recommended that there is an SOP banner regarding official clothing, and the provision of appropriate PPE in order to better protect emergency room staff from patient infectious fluids.

Keywords : service effectiveness, excellent service

PENDAHULUAN

Salah satu unit terpenting yang ada di rumah sakit adalah IGD. IGD merupakan instalasi yang menyediakan pelayanan gawat darurat khusus diberikan kepada pasien yang membutuhkan tindakan medis sesegera mungkin untuk menyelamatkan nyawa serta mencegah terjadinya kecacatan. Pelayanan kesehatan itu sendiri merupakan serangkaian kegiatan dalam bentuk usaha dan tindakan yang dilakukan untuk melayani dan menangani kebutuhan seorang pasien baik itu pencegahan maupun pengobatan penyakit, memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (UU RI Nomor 17 Tahun 2023).

Salah satu bentuk pelayanan di IGD yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima itu sendiri merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh penyedia layanan seperti rumah sakit kepada pasiennya, agar terpenuhinya harapan, kebutuhan serta keinginan seorang pasien. Pelayanan prima ini digunakan untuk penanganan pasien di IGD, dimana penanganan pasien itu sendiri merupakan tindakan berupa pertolongan yang dilakukan pada pasien secara tepat berdasarkan dengan penyakit yang dideritanya dimana di IGD tersebut terdapat sistem triage yang merupakan sistem untuk menggolongkan tingkat kegawatan kondisi pasien gawat darurat (Permenkes Nomor 4 Tahun 2018).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara tidak mendalam yang dilakukan pada Bulan Maret 2024 dengan 3 orang tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, didapatkan hasil bahwa adanya permasalahan banyaknya pasien yang kurang mengerti terkait sistem triase, adanya pasien yang mengeluhkan merasa lambat untuk dilayani dan merasa kurang diperhatikan (*Attention*), kurang optimalnya pelayanan tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat dimana salah satu dokter mengatakan tergesa-gesa dalam melayani pasien karena kecemasan akan tidak terkontrolnya pelayanan saat ada banyaknya pasien yang datang sehingga tenaga medis menjadi kurang tanggap akan kebutuhan pasien (*Accountability*).

Kemudian berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan telaah dokumen, didapatkan hasil bahwa adanya penurunan jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan data kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada Tahun 2020 terdapat jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat sejumlah 17.688 orang pasien. Kemudian pada Tahun 2021 terjadi peningkatan jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat sehingga meningkat menjadi 23.082 orang pasien. Pada Tahun 2022 juga terjadi peningkatan jumlah pasien menjadi 29.626 orang pasien di Instalasi Gawat Darurat. Sedangkan pada Tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pasien di Instalasi Gawat Darurat secara signifikan turun menjadi 21.543 orang pasien. Kenaikan jumlah pasien yang lebih signifikan dibandingkan penurunan, seharusnya menjadi suatu yang diperhatikan dan dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit agar dapat memperhatikan jumlah petugas dengan jumlah pasien agar pasien dapat ditangani tepat waktu sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan menggunakan variabel pelayanan prima yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Analitik dengan menggunakan metode Content

Analysis (Analisis Isi). Desain penelitian dengan wawancara mendalam dan observasi langsung untuk mengetahui secara detail dan lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, cara pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, wawancara dan studi documenter. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang informan yang terbagi menjadi informan utama 3 orang dan informan pendukung 3 orang.

HASIL

Input (Masukan)

Ability (Kemampuan)

Berdasarkan hasil penelitian yaitu wawancara dan observasi yang peneliti lakukan kepada informan terkait Ability atau kemampuan, bahwa petugas memulai pelayanan prima kepada pasien di IGD dengan memperkenalkan diri terlebih dahulu baik itu kepada pasien maupun pada keluarga pasien. Kemudian adanya perbedaan cara memulai pelayanan kepada pasien gawat darurat dan non gawat darurat, yaitu bergantung pada triase atau skala prioritasnya. Kemudian apabila mendapat panggilan telepon saat menangani pasien, petugas menyelesaikan tindakan kepada pasien terlebih dahulu. Kemudian cara petugas mengakhiri pelayanan yang diberikan dengan memberitahu pasien bahwa pasien akan ada rencana rawatan pasien, mengedukasi pasien juga memastikan pasien paham akan kondisinya saat itu.

Attitude (Sikap)

Berdasarkan hasil penelitian yaitu hasil wawancara dan observasi peneliti lakukan kepada informan terkait Attitude atau sikap, bahwa petugas menunjukkan keramah-tamahan dalam melayani dan menghadapi keluhan pasien dan keluarga pasien dengan dengan berkomunikasi yang efektif kepada pasien dan keluarga pasien. Kemudian petugas menunjukkan sikap sabar dalam menangani keluhan pasien dan keluarga pasien dengan menerima keluhan pasien dan langsung ditindak lanjuti dengan komunikasi yang baik. Kemudian tidak adanya perbedaan dalam menangani pasien yang memiliki kelas ekonomi yang berbeda baik itu pasien BPJS, asuransi, dan umum. Kemudian tidak adanya kriteria tertentu dalam melayani pasien berdasarkan jaminan kesehatannya.

Appearance (Penampilan)

Berdasarkan hasil penelitian yaitu wawancara dan hasil observasi yang peneliti lakukan kepada informan terkait Appearance atau penampilan, bahwa mengenai seragam petugas tidak selalu lengkap karena sesekali petugas lupa, didukung oleh hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa terdapat beberapa petugas yang tidak berseragam lengkap sesuai SOP. Kemudian adanya SOP yang mengatur penampilan di IGD. Kemudian sulit mempertahankan kebersihan, walaupun terkadang telah memakai celemek akan tetapi tetap terkena air ketuban, jadi saat terkena air ketuban akan langsung mencuci bagian baju yang terkena, dan membawa stok pakaian ganti sendiri.

Attention (Perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian yaitu wawancara dan observasi peneliti lakukan kepada informan terkait Attention atau perhatian, bahwa petugas selalu paham akan keinginan pasien dan keluarga pasien. Kemudian cara petugas memahami setiap kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarga pasien dengan bertanya kepada pasien dan keluarga pasien jika ada yang

diinginkan atau dibutuhkan. Kemudian petugas selalu menanyakan dan memenuhi kebutuhan pasien. Kemudian petugas juga selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pasien.

Action (Tindakan)

Berdasarkan hasil penelitian yaitu wawancara dan observasi yang peneliti lakukan kepada informan terkait Action atau Tindakan, bahwa ada SOP terkait peralatan medis yang dipakai saat tindakan kepada pasien. Kemudian kemudahan–kemudahan yang diberikan kepada pasien terkait pelayanan prima di IGD yaitu dari segi fasilitas, pelayanan penunjang yang tidak jauh dari IGD, dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan medis. Kemudian petugas IGD sudah cepat dan tanggap dalam memenuhi panggilan pasien yang membutuhkan dan disesuaikan dengan kondisi dan triase pasien. Kemudian petugas IGD memberikan informasi dan mengedukasi pasien atau keluarga pasien terkait tindakan yang akan dilakukan dan meminta persetujuan atau informed consent pada pasien atau keluarga pasien.

Accountability (Tanggung Jawab)

Berdasarkan hasil penelitian yaitu wawancara dan observasi peneliti lakukan kepada informan terkait Accountability atau tanggung jawab, bahwa adanya penyampaian informasi oleh petugas terkait tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Kemudian petugas menyampaikan informasi terkait tindakan, risiko atau efek obat dan rencana rawatan kepada pasien, sesuai dengan wewenangnya masing-masing dalam menjelaskan. Kemudian petugas sudah cepat dan tanggap dalam penanganan sesuai skala prioritas.

Process (Proses)

Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Secara Prima.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu hasil wawancara dan observasi peneliti dan informan mengenai process secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa hal penting dalam melakukan pelayanan kepada pasien di Instalasi Gawat Darurat dalam hal pelayanan prima yang akan diterima oleh pasien gawat darurat dan non gawat darurat adalah petugas melayani pasien hingga di rawat inap atau pulang sesuai SOP. Kemudian untuk cara petugas memberi pengertian kepada pasien dan keluarga pasien yang mengeluh dan merasa mereka tidak dilayani adalah dengan diberi pengertian dan diedukasi dengan baik.

PEMBAHASAN

Input (Masukan)

Ability (Kemampuan)

Cara petugas IGD memulai pelayanan penanganan pasien secara prima yaitu dengan cara memperkenalkan diri jika pasien dalam keadaan sadar, jika pasien dalam keadaan tidak sadar, petugas tetap memperkenalkan diri kepada keluarga pasien. Yang kedua terdapat perbedaan memulai pelayanan pada pasien gawat darurat dan non gawat darurat, jika pasien gawat darurat akan lebih diutamakan tindakan penanganan, setelahnya dilakukan identifikasi pasien. Dan pada pasien non gawat darurat akan dilakukan identifikasi pasien terlebih dahulu, setelah itu dilakukan tindakan penanganan. Ketiga Petugas mengutamakan untuk menyelesaikan tindakan kepada pasien terlebih dahulu, atau meminta teman satu tim yang sedang tidak melakukan tindakan untuk mengangkat telepon. Selanjutnya petugas mengakhiri pelayanan dengan cara memberitahu pasien apabila pasien tersebut akan dirawat inap atau pulang. Petugas juga menjelaskan, mengedukasi dan memastikan pasien tersebut telah paham terkait kondisinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Yuyun Setiyawati, 2022) dengan judul Optimalisasi Pemberian Edukasi Pada Pasien dan Keluarga Melalui Terbentuknya Tim Perawat Edukator

di Rumah Sakit: A Pilot Study pada tahun 2022, yang mengatakan bahwa dalam memberikan edukasi juga adanya program edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan keyakinan pasien akan kesembuhan dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Peneliti berasumsi bahwa dengan memperkenalkan diri kepada pasien ataupun keluarga pasien sebelum dilakukannya pelayanan, mengutamakan tindakan penanganan pada pasien gawat darurat, menyelesaikan tindakan kepada pasien terlebih dahulu saat mendapat panggilan telepon, dan mengedukasi pasien terkait kondisinya sebelum mengakhiri pelayanan dapat membangun kepercayaan dari pasien maupun keluarga pasien terhadap petugas IGD, dan pasien merasa diutamakan, tanpa merasa diabaikan oleh kepentingan pribadi tenaga kesehatan, pasien dan keluarga pasien juga mendapat kepastian dan penjelasan akan kondisinya, perawatan apa yang akan dilakukan padanya dan diberi penjelasan terkait tujuan dilakukannya prosedur perawatan untuk dirinya.

Attitude (Sikap)

Cara petugas memperlihatkan keramah-tamahan dalam melayani juga menghadapi pasien dan keluarga pasien yang mengeluh dan komplain yaitu dengan berkomunikasi secara efektif pada pasien ataupun keluarga pasien. Petugas menunjukkan sikap sabar dalam menangani keluhan pasien dan keluarga pasien yaitu dengan bersikap profesional dan tidak boleh terpancing emosi, mendengarkan dan menerima dengan baik keluhan pasien dan langsung menindak lanjuti keluhannya juga berusaha menjelaskan dengan baik terhadap keluhan pasien. Tidak adanya perbedaan pelayanan pada pasien yang memiliki tingkat ekonomi atau finansial yang berbeda, dalam segi pelayanan, obat dan juga tindakan dokter kepada pasien. Tidak adanya perbedaan kriteria dan sikap dalam melayani pasien berdasarkan jaminan kesehatannya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Odi Supandri, 2019) yang berjudul Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan pada tahun 2019, yang mengatakan bahwa adanya sikap petugas kesehatan yang membedakan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum, salah satunya yaitu mendahulukan pasien yang membayar umum, dan bersikap tidak ramah juga enggan berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien BPJS merasa dibedakan. Seorang perawat dapat mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya dalam membangun hubungan caring dengan orang lain yang mana hubungan ini memberi dampak positif bagi pasien (Paul Morrisian, 2009). Peneliti berasumsi bahwa dengan berkomunikasi yang efektif, bersikap profesional selayaknya tenaga kesehatan dan tidak terpancing emosi, bersifat caring dan menindaklanjuti keluhan pasien dapat membangun hubungan yang baik antara pasien dan keluarga pasien dengan petugas, dan tidak membedakan dalam melayani pasien berdasarkan tingkat ekonomi dan asuransi kesehatannya sehingga pasien tidak merasakan kesenjangan sosial.

Appearance (Penampilan)

Beberapa petugas tidak berseragam lengkap setiap harinya dalam melayani pasien. Adanya SOP yang mengatur terkait penampilan di IGD. Beberapa petugas sulit mempertahankan kebersihan baju saat setelah menangani pasien melahirkan meskipun telah memakai APD, terkadang petugas membersihkan kotoran yang terkena baju, dan mengganti baju jika membawa stok ganti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Fitri Carolina, 2016) yang berjudul Pengukuran Jumlah Bakteri pada Baju Praktik Klinik Mahasiswa Perawat secara Seri Waktu sebagai Indikasi Pencegahan Infeksi Nasokomial, mengatakan bahwa adanya perbedaan jumlah bakteri pada pakaian praktik sebelum dan sesudah digunakan, sehingga disarankan untuk mengganti baju setiap harinya. Semakin lama seragam klinik digunakan semakin banyak jumlah mikroorganisme pada seragam tersebut. Perawat harus memiliki penampilan diri yang

menarik, hal ini dikarenakan sebagian besar pasien akan menaruh kepercayaannya dan merasa senang berkomunikasi dengan perawat yang memiliki daya tarik (Pieter, 2017). Peneliti berasumsi bahwa perlu adanya banner terkait SOP Pakaian Dinas di IGD yang ditaruh di ruang ganti pakaian agar petugas dapat berseragam lengkap sesuai SOP yang ada. Pihak rumah sakit juga perlu memperhatikan Alat Pelindung Diri (APD) yang sesuai agar kebersihan baju tenaga kesehatan terjamin sehingga tidak menimbulkan ketidaknyamanan pada pasien maupun tenaga kesehatan itu sendiri. Dan juga tidak menimbulkan penyakit akibat infeksi nosokomial pada perawat maupun pasien ataupun penyakit lainnya.

Attention (Perhatian)

Petugas IGD selalu paham dan berusaha semaksimal mungkin untuk memahami ketika pasien membutuhkan sesuatu akan difasilitasi. Selanjutnya Petugas memahami setiap kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarga pasien dengan cara bertanya kepada pasien dan keluarga pasien jika ada yang diinginkan atau dibutuhkan. Berikutnya Petugas selalu menanyakan dan memenuhi kebutuhan pasien. Dan terakhir Petugas IGD selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan (La Ode Syaiful Islamy H, 2020) yang berjudul Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau tahun 2020, yang mengatakan bahwa perawat menunjukkan *emphaty* dengan menghargai dan perhatian pada pasien, mengerti dan berusaha memahami apa yang pasien keluhkan, sehingga pasien merasa diperhatikan oleh perawat.

Perawat harus memberikan waktu dan perhatian yang cukup dalam mendengarkan pertanyaan, rasa khawatir, keinginan dan kebutuhan pasien dan keluarga pasien, karena dengan mendengarkan perhatian dapat membantu perawat dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien (Deswani, 2024). Peneliti berasumsi bahwa petugas IGD yang selalu mengerti akan kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarganya dapat membuat dan meningkatkan rasa puas pasien dan keluarganya akan pelayanan yang diterimanya. Petugas yang memahami setiap kebutuhan pasien dan keluarga pasien juga dapat membuat pasien dan keluarganya merasa dilayani dengan baik. Dan petugas IGD yang selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pasien sehingga pasien tidak merasa diabaikan, dan diperhatikan dengan baik segala kebutuhannya.

Action (Tindakan)

Adanya SOP terkait dengan peralatan medis yang di pakai saat tindakan kepada pasien, Adanya kemudahan bagi pasien dalam segi mendapatkan pelayanan medis, kelengkapan fasilitas medis dan administratif, Petugas sudah cepat dan tanggap dalam memenuhi panggilan pasien dan disesuaikan dengan kondisi dan triase pasien. Dan Petugas memberikan informasi-informasi terkait pelayanan yang sedang diberikan dengan jelas, mengedukasi pasien atau keluarga pasien terkait tindakan yang akan dilakukan dan meminta persetujuan atau informed consent pada pasien atau keluarga pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Gunawan Widjaja, 2021) dengan judul Informed Consent tahun 2021, mengatakan bahwa wajib bagi tenaga kesehatan memberi informasi medis pada pasien dan wajib mendapat persetujuan dari pasien sebelum melakukan tindakan medis. Perawat harus selalu cepat dan tanggap dalam merespon setiap perubahan kondisi pasien, selalu konsisten dalam memberikan pelayanan, dan memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya (Fardhoni, 2023). Peneliti berasumsi dengan adanya SOP terkait peralatan medis yang dipakai, petugas dapat dengan maksimal dalam memberikan penanganan kepada pasien. Dengan mudahnya prosedur pelayanan yang diterima pasien, lengkapnya fasilitas medis dan penunjang medis, dapat menunjukkan efektivitas dari suatu pelayanan yang diberikan. Kemudian petugas yang cepat dan tanggap dalam memenuhi panggilan pasien maupun keluarga pasien, dan petugas yang memberi informasi juga

mengedukasi pasien terkait tindakan yang akan dilakukan, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Accountability (Tanggung Jawab)

Adanya penyampaian informasi terkait tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Adanya penyampaian informasi terkait tindakan, risiko atau efek obat dan rencana rawatan kepada pasien, sesuai dengan wewenangnya masing-masing dalam menjelaskan, petugas cepat dan tanggap memberikan pelayanan, sesuai skala prioritasnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Toni Akhirul, 2020) dengan judul Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien, mengatakan bahwa terdapat faktor eksternal dalam response time perawat, yaitu perawat lebih mengutamakan pasien yang gawat darurat sehingga pasien yang tidak gawat darurat tidak diutamakan.

Peneliti berasumsi dengan memberikan informasi medis terkait kondisi pasien dan rencana tindakan pasien, pasien dan keluarganya dapat mengerti sepenuhnya akan kondisi dan rencana tindakan pada pasien. Dan adanya penyampaian informasi dari petugas kepada pasien terkait risiko tindakan mulai dari yang terburuk hingga kemungkinan keberhasilan dari tindakan medis yang akan dijalankan, dan penyampaian efek obat pada pasien sehingga pasien dan keluarganya paham hal-hal yang bersangkutan dengan kondisinya. Petugas cepat dan tanggap kepada pasien sesuai skala prioritas pasien, sehingga pasien yang berstatus gawat darurat terlayani dengan baik dan optimal.

Process (Proses)

Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Secara Prima

Diketahui petugas IGD mengetahui hal penting dalam memberikan pelayanan prima adalah pelayanan sesuai dengan SOP IGD, mulai dari pasien masuk hingga pasien pulang atau dirawat inap. Selanjutnya petugas IGD memberi pengertian kepada pasien dan keluarga pasien yang mengeluh dan merasa mereka tidak dilayani adalah dengan diberi pengertian dan didukasi dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Suparyani Suparyani, 2023) yang berjudul Hubungan Waktu Tanggap dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien dengan Triase Merah dan Kuning di IGD RSUD Kota Tanjungpinang pada tahun 2023, yang mengatakan bahwa keluarga pasien diberikan pengertian terkait penanganan pasien dengan triase merah yang berarti status lebih gawat dan mengancam nyawa harus didahulukan, sedangkan pada triase kuning perawatan dapat ditunda sejenak, karena tidak mengancam nyawa pasien. Perlu dilakukannya komunikasi terapeutik oleh petugas kepada keluarga pasien.

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan penanganan pasien secara prima yang dilakukan oleh petugas IGD sudah efektif, karena petugas IGD mengetahui keseluruhan pelayanan dalam memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP IGD, mulai dari pasien masuk hingga pasien pulang atau dirawat inap, sehingga pelayanan penanganan pasien secara prima di Instalasi Gawat Darurat berjalan dengan optimal. Kemudian petugas IGD memberi pengertian terkait sistem triase yang ada di IGD berupa skala prioritas dalam penanganan pasien, sehingga pasien dan keluarga pasien yang mengeluh dapat teredukasi dan memahami dengan baik terkait skala prioritas pelayanan di IGD, dan meminimalisir adanya komplain-komplain yang dapat mengganggu stabilisasi di Instalasi Gawat Darurat.

KESIMPULAN

Ability (Kemampuan)

Petugas IGD telah mampu dalam melakukan pelayanan prima kepada pasien yaitu dengan memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada pasien maupun keluarganya sebelum

melakukan tindakan, melakukan penanganan pada pasien secara tepat sesuai dengan skala prioritasnya, mengutamakan pasien di atas kepentingan pribadinya, dan mengedukasi dan memastikan pasien paham terkait kondisi dan tindakan medis yang dilakukan sebelum mengakhiri pelayanan yang diberikan pada pasien.

Attitude (Sikap)

Petugas IGD telah menunjukkan sikap yang sabar dan bersikap ramah tamah dalam melayani dan menghadapi keluhan pasien dan keluarganya. Petugas IGD juga tidak membedakan pasien berdasarkan tingkat finansial dan jenis asuransi kesehatan yang digunakan pasien, baik itu pasien BPJS, asuransi, dan umum.

Appearance (Penampilan)

Adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* yang mengatur penampilan petugas IGD dalam melayani pasien. Akan tetapi, beberapa petugas IGD tidak selalu berpenampilan lengkap sesuai SOP dalam melayani pasien. Beberapa petugas IGD juga kesulitan mempertahankan kebersihan pakaiannya meskipun telah memakai Alat Pelindung Diri (APD), akan tetapi tetap terkena cairan infeksius yang berasal dari pasien.

Attention (Perhatian)

Petugas IGD telah memberi perhatian yang penuh pada pasien dan keluarganya dengan selalu menanyakan, memahami dan memperhatikan setiap kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarganya.

Action (Tindakan)

Petugas IGD telah memberikan pelayanan penanganan pasien secara prima dengan peralatan medis yang sesuai dengan SOP yang ada, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam memenuhi panggilan pasien yang membutuhkan, memberikan kemudahan-kemudahan pada pasien dari segi fasilitas dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan medis yang cepat dan tanggap. Petugas IGD juga memberi informasi dan mengedukasi pasien dan keluarganya terkait tindakan yang akan dilakukan, serta meminta persetujuan tindakan pada pasien dan keluarganya sebelum melakukan tindakan medis.

Accountability (Tanggung Jawab)

Petugas IGD telah memenuhi tanggung jawabnya sebagai tenaga kesehatan yang profesional dengan menyampaikan informasi terkait tindakan yang akan dilakukan pada pasien, menyampaikan informasi terkait risiko tindakan atau efek obat dan rencana rawatan pada pasien sesuai dengan wewenangnya masing-masing dalam menjelaskan. Petugas IGD juga telah cepat dan tanggap dalam menangani pasien secara prima sesuai dengan skala prioritas pasien.

Process (Proses)

Petugas IGD telah melakukan pelayanan penanganan pada pasien secara prima, baik itu pelayanan penanganan kepada pasien gawat darurat maupun non gawat darurat, dari awal pasien masuk hingga pasien di rawat inap atau pulang sesuai dengan SOP yang ada. Kemudian petugas IGD juga telah memberi pengertian kepada pasien dan keluarganya yang mengeluh dan merasa mereka tidak dilayani dengan diberi pengertian dan diedukasi dengan baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan, khususnya kepada informan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengambilan data pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Deswani, D. (2024). *Buku Ajar Keperawatan Kritis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fadli Syamsuddin, R. A. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Limboto. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1).
- Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien*. Penerbit NEM.
- Fitri Carolina, S. M. (2016). Pengukuran Jumlah Bakteri pada Baju Praktik Klinik Mahasiswa Perawat secara Seri Waktu sebagai Indikasi Pencegahan Infeksi Nosokomial. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 2(1) 97-102.
- Gaol, R. L. (2018). Gambaran Penanganan Pasien Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Elisabeth Health Journal*, 3(2) 63-72.
- Gobel Y. dkk. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177-188.
- Gunawan Widjaja, Y. F. (2021). Informed Consent. *Cross-border*, 4(1) 539-542.
- Hamrana Abubakar, A. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Parangloe Kabupaten Gowa. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(4) 1129-1139.
- Hasna Tunny, D. T. (2022). Kemampuan Perawat dalam Menerapkan Patient Centered Care di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(3) 165-176.
- I Made Aditya Nugraha, T. B. (2021). Perawatan Peralatan Kesehatan dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banjarangkan II Klungkung. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4) 641-651.
- Keppmenkes RI. (2022). *Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*.
- La Ode Syaiful Islamy H, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1) 20-27.
- Mahmudah G. D. R., dkk. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *eJournal Dunia Komunikasi Prodi Ilmu Komunikasi*, 10(4), 40-54.
- Mega M. Y. S., dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health and Science; Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2), 88-89.
- Morrison P., & Philip B. (2009). *Caring & Communicating: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Mutia Filia, E. A. (2019). Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Informed Consent) dalam Penerapan Teknik Operasi Bedah Jantung. *Jurnal Esensi Hukum*, 1(1) 96-108.
- Nastiti, dkk. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 43.
- Ningsih, Y. (2020). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RS An-Nisa Tangerang Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 1(4) 252-261.

- Nitro Galenso, D. K. (2022). Kewajiban Tenaga Perawat dalam Pelayanan Gawat Darurat. *Poltekita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(4) 888-897.
- Nuzulia Ramadhani Syarfan, S. S. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan APD pada Perawat di IGD dan ICU. *Window of Nursing Journal*, 3(1) 371-379.
- Paul Morrisian, P. B. (2009). *Caring & Communicating: Hubungan Inerpersonal dalam Keperawatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Odi Supandri, O. K. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3) 48-60.
- Permenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- Pertiwi, A. A. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2) 113-121.
- Pieter H. Z., dkk. (2017). *Dasar-Dasar Komunikasi bagi Perawat*. Prenada Media. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2022.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suparyani Suparyani, F. S. (2023). Hubungan Waktu Tanggap dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien dengan Triase Merah dan Kuning di IGD RSUD Kota Tanjungpinang. *An-Najat: Jurnal Ilmu Farmasi kesehatan*, 184-197.
- Suryani, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara. *Jurnal S-1 Administrasi Publik*, 1-10.
- Syah, M. (2020). Pentingnya Perawat Melakukan Perencanaan Keperawatan untuk Meningkatkan Mutu Asuhan Keperawatan. 1-8.
- Tari, C. (2019). Hubungan antara Komunikasi Efektif Perawat dengan Peningkatan Keselamatan Pasien di RS.
- Toni Akhirul, N. F. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 263-271.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17. (2023). UU Nomor 17 Tahun 2023 *Tentang Kesehatan*.
- Yunita Gobel, W. M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3) 177-188.
- Yusuf Hariyoko, Y. D. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Good Governance*, 17(2) 170-178.
- Yuyun Setiyawati, T. S. (2022). Optimalisasi Pemberian Edukasi pada Pasien dan Keluarga Melalui Terbentuknya Tim Perawat Edukator di Rumah Sakit: A Pilot Study. *Journal of Telenursing*, 4(1) 297-308.