

# **STANDAR PELAYANAN KESEHATAN PASIEN IGD DI RUMAH SAKIT UMUM ABDUL WAHAB SJHRANIE SAMARINDA**

**Heni Hidayati<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Heni Hidayati, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Dibawah bimbingan Dr. Anthonius Margono, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan petugas IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda kepada masyarakat. Selain itu juga untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.*

*Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan atau melukiskan keadaan atau obyek penelitian pada masa sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk memberikan uraian tentang suatu masyarakat atau sekelompok orang tertentu atau gambaran tentang gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.*

*Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan yang diberikan IGD telah memenuhi standar meskipun belum dikatakan efisien dan berkualitas serta memadai. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti sarana yang kurang memadai seperti tidak ada ruang tunggu bagi pasien dan keluarga pasien, serta kompetensi yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan kepada pasien serta keluarga pasien yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.*

***Kata Kunci :*** *Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Heni Hidayati. Email : henihidayati718@yahoo.com

masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/V/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang akan terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD (Instalansi Gawat Darurat) milik pemerintah ini baik itu dari segi prosedur pelayanan yang masih belum baik seperti alur pelayanan yang masih berbelit-belit, pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas contohnya seperti tidak adanya ruang tunggu, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai seperti yang diharapkan. Dengan adanya gambaran kondisi di atas tentunya pelayanan yang diberikan IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda kepada pasien kurang maksimal, oleh karena itu peran Pemerintah Daerah dan Instansi terkait dipandang penting untuk membantu dan memfasilitasi keperluan dan kekurangan yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda demi tercapainya pelayanan yang diinginkan pasien pada khususnya dan terciptanya masyarakat yang sehat pada umumnya.

Melihat dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yaitu “Pelayanan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda”.

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimanakah Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda ?

### ***Manfaat Penelitian***

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dalam rangka ikut serta mengawasi dan memberi saran serta kritik kepada IGD di rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie di Samarinda.
2. Sebagai referensi bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik
3. Mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi penelitian yang akan mengkaji lebih lanjut tentang pelayanan publik.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Teori dan Konsep***

### ***Pelayanan Publik***

Lay dalam Kurniawan (2005:4). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

### ***Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan kesehatan menurut Wijono (2000:101) Kegiatan peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan atau pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan akibat penyakit dalam upaya meningkatkan status kesehatan perorangan, kelompok, atau masyarakat.

### ***Instalansi Gawat Darurat***

Instalansi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit Rumah Sakit yang memberikan perawatan pertama kepada pasien. Unit ini dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam menangani PGD (Pelayanan Gawat Darurat), yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu.

Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalansi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit yang tertuang dalam KEPMENKES RI No. 856/MENKES/SK/IX/2009 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat di rumah sakit. Guna meningkatkan kualitas IGD di Indonesia perlu komitmen Pemerintah Daerah untuk membantu Pemerintah Pusat dengan ikut memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa dalam penanganan kegawatdaruratan tidak ditarik uang muka dan penanganan gawat darurat harus dilakukan 5 (lima) menit setelah pasien sampai di IGD.

### ***Definisi Konseptual***

Definisi konseptual adalah suatu pengertian konsep yang terdiri dari unsur-unsur yang saling terkait sehingga membentuk suatu pengertian inti tentang obyek yang akan dicapai atau diteliti dengan mengkategorikan ke dalam variabel penelitian.

Dalam kesempatan ini penulis mencoba untuk merumuskan definisi konseptual sebagai berikut Pelayanan Kesehatan Pasien IGD adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan IGD (Instalansi Gawat Darurat) di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan memberikan perawatan pertama kepada pasien yang sedang mengalami kegawatdaruratan serta memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan

pasien yang berada disekitarnya dengan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standarisasi pelayanan gawat darurat di rumah sakit agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi pasien untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif kualitatif. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Sesuai dengan tujuan pengujian hipotesis mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang Prosedur Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum maka indikator-indikator yang akan diselidiki oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Sarana dan Prasarana
5. Kompetensi Petugas Pelayanan
6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat di dalam pelayanan kesehatan pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

### ***Sumber dan Jenis Data***

Menurut Sugiyono (2011:96) dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan 2 teknik yaitu, teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*.

1. Teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Pada tahap awal peneliti akan mengambil seorang informan yaitu Kepala Ruang di IGD RSUD AWS di Samarinda sebagai *key informan* dan beberapa staf/pegawai IGD RSUD AWS Samarinda sebagai *informan*.
2. Sedangkan teknik *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam teknik ini peneliti akan mengambil *informan* yaitu beberapa masyarakat yang berkunjung dan yang menerima pelayanan di IGD RSUD AWS Samarinda.

Sedangkan jenis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang diteliti oleh penulis.
- b. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
  - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.
  - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan.
  - b. Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
  - c. Dokumentasi.

### ***Teknik Analisis Data***

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan dengan metode analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman dalam Sarori dan Komariah (2010:39) yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda***

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie terletak di jalan Palang Merah Indonesia, Kecamatan Samarinda Ulu dan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie sebagai TOP REFERAL dan sebagai Rumah Sakit kelas B berlangsung sejak tahun 1993 atas dasar SK.Menkes No. 116/Menkes/SK/XIII/1993 yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 15 Desember 1993.

Dari data yang dapat dihimpun para pemimpin Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sejak jaman penjajahan hingga sekarang dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Identitas pimpinan Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda**

<b>NO</b>	<b>NAMA PEMIMPIN</b>	<b>TAHUN KEPEMIMPINAN</b>
1	Dr. Gobler	1933-19035
2	Dr. Hoffan	1935-1938
3	Dr. R. Soewardji P	1938-1942
4	Dr. Abdul Rivai	1948-1951
5	Dr. Avell Lemand	1951-1954
6	Dr. L. Indoff	1954-1957
7	Dr. Soemantoro	1957-1957
8	Dr. Chan Bun Liang	1960-1966
9	Dr. Waluyanto Hadisusilo	1966-1971
10	Dr. H. Thamrinsyah	1971-1979
11	Dr. H. Sofyan Agus	1979-1985
12	Dr. H. Rawindra Soekardi, Sp. THT	1985-1989
13	Dr. T. M. Sinaga, MPH	1989-1995
14	Dr. H. Jusuf SK	1995-1998
15	Dr. H. Jusuf Enany, Sp. JP	1998-2001
16	Dr. H. Awang Joenani	2001-2006
17	Dr. H. Ajie Syrafuddin M. MR	2006-sekarang
<b>JUMLAH</b>		<b>17 ORANG</b>

Sumber : Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (2013)

### **Visi**

Menjadikan IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie sebagai pusat rujukan pelayanan kegawatdaruratan yang terbaik di provinsi Kalimantan Timur.

### **Misi**

1. memberikan fungsi pelayanan prima kepada pasien gawat darurat sesuai dengan standard an etika dengan tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan.
2. melaksanakan fungsi pendidikan, penelitian dan pengembangan dalam bidang kegawatdaruratan.
3. meningkatkan mutu secara berkesinambungan
4. meningkatkan kesejahteraan pegawai
5. berperan aktif membina hubungan dengan masyarakat dan intense yang ada dalam penanganan kegawatdaruratan.

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian mengenai Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Berbicara tentang standar pelayanan sebagaimana yang dikemukakan diatas sangat menarik dan perlu mendapat perhatian yang lebih, karena dampak yang terjadi dari pelayanan berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat.

#### **1. Prosedur Pelayanan**

IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda merupakan salah satu Instalasi Gawat Darurat yang berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP). Standar Pelayanan Publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya khususnya bagi Rumah Sakit pada bagian IGD yang menyediakan pelayanan publik dibidang kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa saat ini prosedur pelayanan yang diberikan oleh IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sudah dilakukan sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan, tetapi prosedur yang ada masih susah dijalankan oleh masyarakat karena masih berbelit-belit dan tidak adanya prosedur pengaduan bagi masyarakat sehingga prosedur yang ada belum berjalan secara optimal. Karena apabila prosedur yang ada lebih sederhana maka masyarakat akan lebih memahami sehingga prosedur pelayanan yang ada dapat berjalan dengan baik sesuai yang ditetapkan.

#### **2. Waktu Penyelesaian**

Yaitu Masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya mengharapkan pelayanan yang mereka terima tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan mereka sehingga dapat mengefektifkan waktu pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dan hal tersebut juga menjadi harapan bagi masyarakat yang berada di kota Samarinda.

Dari penelitian tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas IGD sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat juga dilihat dari petugas yang memberikan pelayanan, dimana dalam memberikan pelayanan kepada pasien petugas IGD berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat dan setiap masyarakat yang dilayani merasa puas akan pelayanan yang diberikan IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

### **3. *Biaya Pelayanan***

Yaitu pemertintah harus menetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan di IGD RSUD AWS Samarinda di dalam proses pemberian pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jenis pengobatan yang diberikan oleh IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda masih dikenakan tarif sesuai dengan peraturan yang ada. Dan apabila pasien yang mempunyai kartu JAMKESDA mendapatkan biaya gratis karena biaya tersebut sudah menjadi tanggungan pemerintah daerah lewat JAMKESDA yang diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu.

### **4. *Sarana dan Prasarana***

Yaitu IGD RSUD AWS Samarinda harus menetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai sehingga pasien merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peralatan medis yang ada sudah sesuai dengan standar IGD, dan kemudian gedung IGD yang kurang memadai seperti tidak adanya ruang tunggu bagi keluarga pasien. Permasalahan diatas merupakan masalah yang sangat serius karena kurangnya sarana kesehatan yang ada untuk mendukung pelayanan kesehatan, sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan menyangkut pelayanan bagi banyak orang yang ada di kota Samarinda. Oleh karena itu perlu adanya perhatian dan dukungan lebih dari berbagai kalangan baik pemerintah.terkait dengan hal tersebut pula, IGD berupaya untuk memperbaiki pelayanan IGD dengan mengusulkan penyediaan lahan baru untuk pembangunan gedung IGD yang diperluas sesuai dengan kebutuhan utama IGD tersebut.

### **5. *Kompetensi Petugas Dalam Memberikan Pelayanan***

Kompetensi merupakan salah satu indikator yang digunakan peneliti untuk melihat bagaimana kemampuan, kepedulian, serta perhatian petugas yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil hasil penelitian dapat diketahui bahwa saat ini pegawai IGD belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seharusnya dengan latar belakang pendidikan setiap pegawai yang ada, dapat mendukung dan membantu mereka dalam memahami tugas mereka masing-masing.



## **6. *Faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda***

Faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan di IGD tidak terlepas dari adanya kekurangan dan kelebihan baik dari masalah tenaga medis, sarana dan prasarana, maupun fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga akan berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan adalah dalam memberikan pelayanan, IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie didukung oleh beberapa faktor pendukung. Berdasarkan hasil penelitian faktor tersebut diantaranya adalah petugas yang handal, jumlah dokter yang ada, serta peralatan medis yang lengkap.

Penulis juga menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie adalah mengenai sarana dan prasarana yang belum lengkap serta kondisi bangunan yang kurang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### ***Pembahasan***

#### ***Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda***

##### ***1. Prosedur Pelayanan***

Prosedur merupakan tata cara dalam menyelesaikan suatu pekerjaan berdasarkan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap dan telah ditentukan. Prosedur pelayanan bertujuan untuk mempermudah bagi masyarakat dalam memahami proses menerima pelayanan dalam sebuah instansi. Dengan mengetahui prosedur pelayanan penerimaan pasien yang mudah dan sederhana dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan tersebut dapat dikatakan sederhana, sehingga masyarakat merasa mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda merupakan salah satu Instalasi Gawat Darurat yang berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP). Standar Pelayanan Publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya khususnya bagi Rumah Sakit pada bagian IGD yang menyediakan pelayanan publik dibidang kesehatan.

##### ***2. Waktu Penyelesaian***

IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda merupakan Instalasi yang memberikan pelayanan kepada penderita gawat darurat, tetapi dapat juga melayani penderita tidak gawat darurat dan untuk selanjutnya

dikoordinasikan dengan bagian atau unit lain yang sesuai dengan kasus penyakitnya.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya mengharapkan pelayanan yang mereka terima tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan mereka sehingga dapat mengefektifkan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan hal tersebut juga menjadi harapan bagi masyarakat yang berada di kota Samarinda.

### **3. *Biaya Pelayanan***

Dalam urusan kesehatan, seluruh masalah kesehatan merupakan prioritas utama IGD. Masalah dalam urusan kesehatan bila diabaikan akan memunculkan masalah yang baru dan tentunya hal ini tidak menjadi keinginan baik IGD maupun masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Masalah kesehatan tidak hanya terjadi karena faktor lingkungan yang kurang sehat namun masalah kesehatan juga terjadi karena faktor ketidakmampuan dari masyarakat untuk membiayai biaya pengobatan penyakit yang diderita masyarakat dikarenakan pelayanan yang diterima mengharuskan masyarakat mengeluarkan biaya yang tinggi dan tidak setara dengan penghasilan masyarakat setiap bulannya terlebih masyarakat yang memiliki latar belakang ekonomi yang kurang mampu.

### **4. *Sarana dan Prasarana***

IGD sebagai instalasi di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang memberikan pelayanan kepada penderita gawat darurat dan merupakan rangkaian dari upaya penanggulangan penderita gawat darurat yang tentunya harus mampu untuk memberikan kontribusi yang maksimal kepada masyarakat. Untuk itu perlu adanya upaya dari IGD untuk terus berusaha memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara fisik bangunan yang nyaman serta memadai. Terkadang hal ini dapat menyulitkan IGD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan terkadang dapat memperburuk citra IGD tersebut karena sarana dan prasarana merupakan salah satu pendukung utama dalam pelayanan kesehatan dan hal tersebut juga menjadi harapan dan keinginan masyarakat yang mendapatkan pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

### **5. *Kompetensi petugas pelayanan***

Sebagai pemberi pelayanan publik dan sebagai bentuk pelayanan utama berupa pelayanan penderita gawat darurat, tetapi dapat juga melayani penderita tidak gawat darurat tentunya dituntut untuk dapat berperan aktif dalam member pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya karena bagi masyarakat kesehatan merupakan hak asasi yang harus dipenuhi oleh IGD. IGD sebagai instansi pelayanan publik pada akhirnya harus selalu dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan masyarakat karena IGD merupakan harapan dari setiap masyarakat khususnya masyarakat yang tinggal di kota Samarinda karena bagi masyarakat kota Samarinda sudah cukup bagi mereka untuk dapat memenuhi kebutuhan kesehatan tubuh mereka.

Masyarakat tentunya berharap bahwa pelayanan kesehatan yang memuaskan tidak hanya secara fisik namun juga secara batin dan hati juga harus bisa terpenuhi oleh karena itu pegawai IGD selaku lawan interaksi masyarakat sangat diharapkan memiliki etika, perilaku dan kemampuan serta keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pada dasarnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan yang diberikan pegawai menggambarkan latar belakang pendidikan seorang pegawai.

#### **6. Faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda**

Faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan di IGD tidak terlepas dari adanya kekurangan dan kelebihan baik dari masalah tenaga medis, sarana dan prasarana, maupun fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga akan berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan adalah dalam memberikan pelayanan, IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie didukung oleh beberapa faktor pendukung. Berdasarkan hasil penelitian faktor tersebut diantaranya adalah petugas yang handal, jumlah dokter yang ada, serta peralatan medis yang lengkap.

Penulis juga menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie adalah mengenai sarana dan prasarana yang belum lengkap serta kondisi bangunan yang kurang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **PENUTUP**

#### ***Kesimpulan***

Dari hasil penelitian dan pembahasan penulis menyimpulkan bahwa Standar Pelayanan Kesehatan Pasien IGD di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang meliputi :

##### **1. Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan prosedur pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie masih belum sesuai dengan peraturan yang ada. Karena beberapa pasien yang ingin mendapatkan pelayanan di IGD masih merasakan bahwa prosedur yang ada di IGD berbelit-belit sehingga menyusahakan para pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.

##### **2. Waktu Penyelesaian**

Berdasarkan waktu penyelesaian, IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie tidak memiliki standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang datang, IGD hanya menyesuaikan dengan kebutuhan pasien. Waktu pelayanan yang lama dikarenakan ada beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan yang lebih ekstra dikarenakan sesuai dengan keluhan yang dideritanya.

##### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya pengobatan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur No. 58 Tahun 2013. Serta biaya gratis bagi pasien yang memiliki kartu JAMKESDA yang digunakan sesuai peraturan yang berlaku.

#### 4. Sarana dan Prasarana

Sarana yang ada di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie masih kurang memadai. Seperti tidak adanya ruang istirahat bagi pegawai serta tidak adanya ruang tunggu bagi pasien dan keluarga pasien. Sehingga menyebabkan pasien yang berkunjung merasa kurang nyaman.

#### 5. Kompetensi Petugas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien beberapa pegawai yang bekerja di IGD kurang baik, karena beberapa pegawai tersebut kurang ramah pada saat melayani pasien. Tetapi pegawai yang bekerja di IGD memahami setiap pekerjaan yang mereka jalani. Hal itu dikarenakan mereka ditempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka masing-masing.

#### 6. Faktor Pendukung dan Penghambat

Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie, petugas yang handal, jumlah dokter yang memadai serta peralatan medis yang cukup lengkap. Sedangkan faktor yang menghambat pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie yaitu Prosedur pelayanan yang di IGD masih berbelit-belit sehingga membuat pasien yang datang merasa bingung, kondisi bangunan IGD yang sudah ada kurang memadai sehingga tidak adanya pembagian tempat istirahat bagi pegawai serta tidak adanya ruang tunggu bagi pasien dan keluarga pasien, serta kurang ramahnya pegawai yang ada di IGD dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

#### **Saran**

Diharapkan kepada Pemerintah Kota Samarinda agar tetap mempertahankan kebijakan dalam memberikan standar pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat mengenai pelayanan di IGD RSUD AWS Samarinda. Untuk menunjang itu semua tentunya peran pemerintah juga sangat berdampak bagi kemajuan IGD RSUD AWS Samarinda dengan cara memberikan bantuan anggaran pendapatan Pemerintah Daerah untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di IGD RSUD AWS Samarinda.

#### **Daftar Pustaka**

- Adisasmoto, Wiku. 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit* : PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azrul, Azwar. 2003. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Binacipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.

- Moleong, Lexi J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rusda Karya.
- Mukhtar. 2007. *Bimbingan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan : Buku Kedokteran EGC*. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip Dasar* : PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metedeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sianipar, 2006. *Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, Lijan.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* : PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*: PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Universitas Merdeka.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- . \_\_\_\_\_ . 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

### **Dokumen-dokumen**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/MENKES/SK/V/2000 tentang tujuan pembangunan kesehatan.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2).

Undang-undang Tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009

Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 3

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/MENKES/SK/IX/2009 Tentang Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit.

KepMen PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Sumber Internet**

<http://www.rsstellamaris.com/id/2013/06/12instalansi-gawat-darurat-igd.pdf>.  
(diakses pada hari kamis 14 November 2013)