

EFEKTIFITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) PADA PUSKESMAS BLANG ASAN KECAMATAN PEUSANGAN TAHUN 2020-2021

Suci Diana Tanasah¹, Sri Murniyanti²

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Almuslim

²Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Almuslim

Email: srimurniyanti31@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memelihara atau meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi. Kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran seperti yang telah ditentukan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan Tahun 2021-2022. Pemilihan Puskesmas ini sebagai lokasi penelitian didasarkan pada hasil penggambaran penelitian melalui pengalaman yang dialami oleh para informan terkait dengan efektivitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Analisa data dalam penelitian ini diuraikan dengan indikator penelitian dalam kerangka berpikir bahwa konsep Efektivitas Pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen meliputi: kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas kerja, kepuasan kerja, dan pemanfaatan sumber daya.

Kata kunci: *Efektifitas, Instalasi Gawat Darurat (IGD), pelayanan*

PENDAHULUAN

Instalasi Emergensi/Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah bagian dari sebuah puskesmas yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera dan dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang tertuang dalam Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Pasal 1 Gawat Darurat ialah suatu keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan sejak dini terhadap pasien.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Triase Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Blang Asan yaitu: 1) petugas menerima pasien yang datang dan membawanya ke ruang triase; 2) perawat IGD melakukan anamnesa dengan cepat, berupa nama, umur dan alamat pasien serta keluhan utama pada pasien untuk menilai tingkat kesadaran pasien, bila perlu menyetuh atau menggoyang bahu pasien dengan tetap menjaga profesionalitas; 3) perawat IGD memeriksa gangguan sirkulasi pada pasien dengan memeriksa nadi pasien (nadi radialis/carotis); 4) perawat IGD memeriksa adanya luka, patah tulang maupun perdarahan dengan cara melihat dan menyentuh tubuh korban secara detail mulai dari kepala sampai ujung kaki sesuai dengan kondisi korban; 5) perawat IGD menginformasikan hasil triase kepada dokter jaga IGD; dan 6) dokter jaga memeriksa keadaan umum pasien untuk melihat kondisi pasien.

Berdasarkan informasi pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen, menyatakan bahwa respon pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Puskesmas Blang Asan Tahun 2020-2021 dalam mendapatkan pelayanan belum maksimal, sehingga banyak pasien merasa tidak diperhatikan dan haknya sebagai pasien terabaikan untuk mendapatkan

pelayanan yang maksimal. Maka, penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan Tahun 2020-2021”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan pada tahun 2021-2022. Pemilihan Puskesmas ini sebagai lokasi penelitian didasarkan pada adanya permasalahan yang dialami. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai 24 Maret s.d 27 Agustus 2022. Sumber data penelitian ini berasal dari data primer terdiri atas informan penelitian yang berjumlah 4 orang. Adapun informan penelitian ini adalah Kepala Puskesmas 1 orang, Pegawai IGD 1 orang, dan 2 orang masyarakat. Sedangkan, data sekunder penelitian ini didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya, seperti dokumen, surat kabar, buletin, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan sebagainya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas wawancara, observasi, dan studi pustaka. Selain itu, instrumen penelitian yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data berupa alat bantu, yaitu tape recorder dan handphone (HP). Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Peusangan merupakan salah satu dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Bireuen, dan memiliki luas wilayah sebesar 116.984 Ha, terdiri dari 69 desa yang terbagi dalam 9 kemukiman. Secara geografis, Kecamatan Peusangan terletak pada garis 05°11'45.9" lintang utara dan 096° 48'11.3 bujur timur, serta pada ketinggian 19 meter. Puskesmas Blang Asan merupakan salah satu puskesmas dengan fasilitas rawat inap di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bireuen yang terletak pada lokasi yang strategis, yaitu di jalan Medan - Banda Aceh Simpang Empat Desa Blang Asan.

Batas-batas wilayah Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan adalah: 1) sebelah barat merupakan wilayah kerja Puskesmas Cot Ijue Kecamatan Peusangan; 2) sebelah timur merupakan Kecamatan Kuta Blang; 3) sebelah utara merupakan Kecamatan Jangka; dan 4) sebelah selatan merupakan Kecamatan Peusangan Selatan dan Kecamatan Peusangan Sibbleh Krueng.

Visi Puskesmas Blang Asan adalah “Mewujudkan Puskesmas Peusangan sebagai Pusat Kesehatan Dasar yang Bermutu dan Islami”. Sedangkan Misi Puskesmas Peusangan adalah: 1) memberi pelayanan kesehatan dasar yang optimal, 2) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan, 3) meningkatkan usaha pencegahan penyakit sehingga menjadi investasi bagi masyarakat, 4) memberikan reward kepada petugas yang berhasil menjalankan program, dan 5) efektivitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan.

Rendahnya Tingkat Penyesuaian Diri dalam Pelayanan Pasien di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan, berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang kinerja serta menyesuaikan diri dalam pelayanan staf IGD di Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen, pegawai baru yang tidak bisa menyesuaikan diri secara langsung dengan pasien. Kurangnya jumlah tenaga kerja pelayanan, produktivitas kerja yang diberikan oleh pegawai selama ini masih kurang efektif, bahkan pemanfaatan sumber daya belum maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan peneliti mengenai efektivitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Puskesmas Blang Asan Kecamatan Peusangan tahun 2020-2021 disimpulkan bahwa pelayanan pada IGD Puskesmas Blang Asan belum dapat dikatakan efektif, hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari pasien tentang pelayanan yang cukup lama dan masih adanya respon yang kurang baik, sehingga pelayanannya harus ditingkatkan. Oleh karena ini, sebagai pengelola puskesmas harus berinisiatif sehingga kualitas pelayanan dapat mencapai hasil yang memuaskan.

REFERENSI

- Beni, Peki. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia.
- Dwijayanto, Agus. 2015. *Administrasi Publik Desentralisasi, Kelembagaan dan Aparatur Sipil Negara*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzir. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 untuk *Mengatur Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat*.
- Lexy, J. Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 19 Tahun 2016 tentang *Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Pasal 1 Gawat Darurat*.
- Queensland, Health. 2012. *Implementation Standart For Emergency*. Departement Short Stay Unit Version 1.0. Queensland Government.
- Rahmadana, Muhammad Fitri., dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Undang-undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.