

## Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Bagi Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Cililin Kabupaten Bandung Barat

Asep<sup>1</sup>, Agustina Setiawan<sup>2</sup>, Rira Nuradhawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan UNJANI, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

<sup>2,3</sup> Magister Ilmu Pemerintahan UNJANI, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

email: [asep0203doank@gmail.com](mailto:asep0203doank@gmail.com)

**Abstract :** Rumah Sakit Umum Daerah Cililin has not yet achieved patient satisfaction, with ongoing complaints about suboptimal health service quality, particularly in the Emergency Department (IGD). This study aims to identify the causes of inadequate health service quality as observed in the IGD. The research employs a descriptive method with a qualitative approach. Data collection was conducted using observation, interviews, and documentation techniques. The researcher used source triangulation to verify the validity of the data. Data analysis was performed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study assessed the quality of health services in the Emergency Department at RSUD Cililin, Kabupaten Bandung Barat, based on six main indicators: 1) Professional and Skill; 2) Attitudes and Behavior; 3) Accessibility and Flexibility; 4) Reliability and Trustworthiness; 5) Recovery; and 6) Reputation and Credibility. The general overview of the identified issues includes: 1) Limited number of certified medical staff; 2) High-pressure work environment; 3) Limited space and equipment; 4) Issues with medical equipment; 5) Slow evaluation processes; and 6) Impact of adverse patient incidents. Overall, the quality of services in the Emergency Department at RSUD Cililin can be considered adequate. Despite facing various challenges, RSUD Cililin demonstrates a strong commitment and effort to improve emergency department services, reflecting dedication to patient welfare and ongoing enhancement of health service quality.

**Keywords:** Health Service Quality, Emergency Department Patients, RSUD Cililin

**Abstrak:** Rumah Sakit Umum Daerah Cililin belum mampu memenuhi kepuasan pasien, sehingga masih terdapat keluhan akan tidak maksimalnya kualitas pelayanan kesehatan, terutama pada ruang Instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh penyebab tidak maksimalnya kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari ruang IGD. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menilai kualitas kesehatan di IGD bagi pasien pada RSUD Cililin Kabupaten Bandung Barat berdasarkan 6 (enam) indikator utama: 1) Professional and Skill; 2) Attitudes and Behavior; 3) Accessibility and Flexibility; 4) Reliability and Trustworthiness; 5) Recovery; dan 6) Reputation and Credibility. Gambaran umum dari permasalahan yang ditemukan yaitu: 1) Terdapat keterbatasan jumlah tenaga medis bersertifikasi 2) Kondisi kerja yang penuh tekanan 3) Keterbatasan ruang dan peralatan, 4) Gangguan pada peralatan medis, 5) Proses evaluasi yang lambat dan 6) Dampak dari insiden buruk pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat di RSUD Cililin dapat dianggap cukup baik. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, RSUD Cililin menunjukkan komitmen dan usaha yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan IGD, mencerminkan dedikasi terhadap kesejahteraan pasien dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan Kesehatan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pasien IGD, RSUD Cililin

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD), sering kali menjadi sumber ketidakpuasan pasien, di mana perbedaan persepsi antara pasien dan pemberi layanan terkait mutu dan efektivitas pelayanan sering kali menjadi akar masalah. Pasien cenderung mengartikan pelayanan yang bermutu sebagai pelayanan yang nyaman, menyenangkan, dengan petugas yang ramah, sehingga memberikan kepuasan total kepada pasien. Sebaliknya, pemberi layanan atau provider lebih sering berfokus pada kepatuhan

terhadap standar pemerintah, di mana pelayanan yang dianggap bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan. Perbedaan persepsi ini sering kali menyebabkan terjadinya keluhan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman,2005:5). Undang-undang No. 25 Tahun 2009 kembali memberikan pemaparan terkait pelayanan sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara *publik*. Berbagai konsep pelayanan publik telah diperkenalkan di Indonesia, termasuk dalam SK Menpan No.81/1993 yaitu pola pelayanan fungsional, satu pintu, satu atap, dan pelayanan terpusat. Khususnya dalam pelayanan kesehatan, merupakan tanggung jawab utama pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam konteks Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cililin Kabupaten Bandung Barat, permasalahan kualitas pelayanan kesehatan terutama terlihat pada Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan di IGD masih sering dianggap kurang memadai oleh pasien, terutama dalam hal responsivitas petugas, sikap petugas yang acuh tak acuh, serta efektivitas pelayanan yang dinilai lambat dan tidak efisien. Masalah-masalah yang muncul, seperti prosedur administrasi yang rumit dan tidak jelas, ketidakhadiran dokter utama pada saat dibutuhkan, serta fasilitas yang tidak memadai seperti kamar mandi yang tidak berfungsi dengan baik dan ketersediaan obat yang tidak mencukupi, menjadi faktor-faktor utama yang menurunkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, perilaku petugas yang kurang empatik, tidak sensitif terhadap penderitaan pasien, serta tidak memiliki inisiatif untuk memberikan pelayanan yang terbaik, juga turut menjadi sorotan dan keluhan utama dari pasien..

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cililin dengan menggunakan pendekatan teori Gronroos (1982), yang menekankan pentingnya outcome, process, dan image dalam penilaian kualitas jasa. Teori ini kemudian dijabarkan menjadi 6 (enam) unsur utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Cililin yaitu; 1) *Professional and Skill*, yang berkaitan dengan outcome, atau hasil yang diharapkan dari pelayanan kesehatan, yaitu tingkat kesembuhan pasien. Institusi pelayanan kesehatan harus menjamin bahwa tenaga medis, termasuk dokter dan paramedik, memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional yang

tinggi, sehingga mampu memberikan hasil pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi pasien; 2) *Attitudes and Behavior* dari staf medis yang berhubungan erat dengan process, atau bagaimana pelayanan diberikan. Sikap dan perilaku positif dari staf medis memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan membantu pasien dalam mengatasi keluhan kesehatannya; 3) *Accessibility and Flexibility*, mengacu pada kemampuan institusi untuk menyediakan akses yang mudah dan layanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pasien, termasuk pertimbangan mengenai jarak, tarif, dan kondisi ekonomi pasien; 4) *Reliability and Trustworthiness* menilai keandalan dan kepercayaan yang diberikan oleh dokter kepada pasien, yang juga merupakan bagian dari process. Pasien dan keluarganya mengandalkan reputasi dan kemampuan dokter untuk mengambil keputusan medis, meskipun mereka menyadari risiko yang mungkin dihadapi; 5) *Recovery*, menilai kemampuan institusi untuk memperbaiki kualitas pelayanan setelah terjadi kesalahan atau risiko medis, menunjukkan komitmen untuk mengurangi dampak negatif bagi pasien; dan 6) *Reputation and Credibility* berkaitan dengan image, yaitu bagaimana institusi kesehatan dipersepsikan oleh masyarakat. Reputasi yang baik dan kredibilitas yang tinggi adalah faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan keenam unsur ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan di IGD RSUD Cililin dan bagaimana hal ini mempengaruhi kepuasan pasien.

Fenomena ini mempertegas pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya di IGD RSUD Cililin, dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis yang komprehensif mengenai pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Cililin, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dan pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara optimal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya di Kabupaten Bandung Barat.

## **2. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menafsirkan kenyataan di lapangan tentang pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Daerah Cililin. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data valid yang dapat

digunakan untuk memahami dan memecahkan masalah. Sumber data pada penelitian ini didapatkan dari wawancara dan studi dokumentas, serta menggunakan observasi untuk melengkapi informasi yang diperoleh. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan tenaga medis dan pasien, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur terkait. Sedangkan Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Kepala Instalasi Gawat Darurat, Kepala Ruangan IGD, Perawat IGD, Dokter IGD, serta keluarga pasien.

Penelitian ini berfokus untuk mengukur pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Cililin menggunakan indikator Gronroos yang meliputi professional and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, serta reputation and credibility. Triangulasi digunakan untuk memastikan kredibilitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan teknik, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang dikembangkan oleh Miles B. Matthew dan Huberman (1992:18) yang menyatakan bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu; 1) reduksi data; 2) penyajian data; dan 3) penarikan kesimpulan untuk memastikan temuan yang valid dan relevan. Proses Penelitian dengan cara merekam semua hasil wawancara, yang kemudian diringkas selanjutnya menggolongkan suatu pola yang lebih luas sehingga hasil wawancara tersebut lebih dapat mudah dipahami. Kemudian data disajikan dengan bentuk teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Penelitian ini berorientasi pada perspektif etik dan emik untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini terdapat 6 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam mengkaji kualitas pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Cililin. Indikator tersebut mencakup 1) *Professional and Skill*; 2) *Attitudes and Behavior*; 3) *Accessibility and Flexibility*; 4) *Reliability and Trustworthiness*; 5) *Recovery*; dan 6) *Reputation and Credibility*.

#### **Permasalahan Terkait *Professional and Skill***

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan terkait kualitas pelayanan Kesehatan di IGD RSUD cililin, ditemukan beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan di IGD RSUD Cililin. Beberapa masalah yang terjadi dari indikator *Professional and Skill* diantaranya adalah; 1) Keterbatasan jumlah

tenaga medis; 2) Beban kerja yang tinggi; 3) Kekurangan Waktu Briefing; dan 4) Terlihat terburu-buru.

“Salah satu kendala yang kami hadapi adalah keterbatasan jumlah tenaga medis yang bersertifikasi di bidang tertentu, terutama dalam situasi darurat yang kompleks. Meskipun kami terus melakukan pelatihan, kebutuhan akan tenaga medis dengan keahlian khusus terkadang masih belum terpenuhi,” kata Kabid Pelayanan Kesehatan RSUD Cililin.

“Permasalahan yang sering kami hadapi adalah adanya beban kerja yang tinggi pada dokter dan perawat. Hal ini kadang-kadang mengakibatkan mereka kurang optimal dalam menerapkan keterampilan yang telah dipelajari, terutama ketika menghadapi lonjakan jumlah pasien.” kata Kepala IGD RSUD Cililin.

“Terkadang, ada kekurangan dalam briefing yang mendalam karena keterbatasan waktu sebelum shift dimulai. Hal ini bisa mempengaruhi kesiapan mental dan fisik, terutama jika harus segera menangani kasus darurat,” kata Perawat IGD.

“Ada momen ketika dokter terlihat terburu-buru dalam memberikan penjelasan, mungkin karena banyaknya pasien yang harus ditangani. Ini membuat kami merasa sedikit khawatir dan kurang yakin dengan tindakan yang diambil,” kata Keluarga Pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan di IGD RSUD Cililin dipengaruhi oleh berbagai tantangan yang berkaitan dengan *Professional and Skill* dari tenaga medis. Keterbatasan jumlah tenaga medis bersertifikasi, beban kerja yang tinggi, kurangnya waktu untuk briefing mendalam, dan kesan terburu-buru dalam pelayanan menjadi faktor-faktor utama yang dapat mengurangi efektivitas layanan. Keterbatasan tenaga medis bersertifikasi menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kapasitas tenaga kerja melalui rekrutmen dan pelatihan yang lebih intensif. Beban kerja yang tinggi dan kurangnya waktu briefing tidak hanya mempengaruhi kesiapan mental dan fisik tenaga medis, tetapi juga kualitas interaksi dan komunikasi dengan pasien, yang dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan manajemen sumber daya manusia, perbaikan proses operasional, serta pengembangan program pelatihan yang berkelanjutan. Dengan upaya yang terfokus pada peningkatan kompetensi dan kesiapan tenaga medis, diharapkan kualitas pelayanan di IGD RSUD Cililin dapat meningkat, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan yang lebih besar bagi pasien dan keluarga mereka.

### Permasalahan Terkait *Attitudes and Behavior*

Kemudian dilanjutkan dengan wawancara selanjutnya mengenai *Attitudes and Behavior*, hasil wawancara menunjukkan beberapa masalah yang sering terjadi yaitu; 1) Kondisi yang penuh tekanan; 2) Perilaku pasien yang sulit dipahami; 3) Kesibukan; 4) Kurangnya perhatian perawat

"Kami menghadapi tantangan dalam menjaga sikap dan perilaku staf agar tetap positif, terutama dalam kondisi kerja yang penuh tekanan. Stress kerja kadang mempengaruhi bagaimana staf berinteraksi dengan pasien;" kata Kepala IGD RSUD Cililin

"Ada beberapa kasus di mana sikap dan perilaku staf tidak sesuai harapan, terutama ketika mereka menghadapi pasien dengan perilaku yang sulit. Kami terus berupaya memperbaiki ini melalui pelatihan dan pengawasan." kata Kepala Ruangan IGD

"Terkadang, dalam situasi yang sangat sibuk, sulit untuk selalu bersikap ramah dan sabar. Beberapa pasien atau keluarga pasien mungkin merasa bahwa kami kurang memberikan perhatian yang cukup," kata Dokter IGD.

"Ada saat di mana saya merasa dokter dan perawat terlalu terburu-buru, sehingga mereka kurang memperhatikan kekhawatiran saya," kata Pasien

"Kami mengerti bahwa mereka sibuk, tetapi terkadang kami merasa kurang didengarkan, terutama saat kami ingin mengetahui lebih banyak tentang kondisi keluarga kami," kata Keluarga Pasien.

Pemaparan di atas menyoroiti tantangan signifikan dalam aspek *Attitudes and Behavior* di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cililin, di mana tekanan kerja yang tinggi, perilaku pasien yang sulit dipahami, dan kesibukan yang berlebihan sering kali berdampak pada sikap dan perilaku staf medis. Meskipun upaya telah dilakukan melalui pelatihan dan pengawasan, masalah ini tetap mempengaruhi kualitas interaksi antara staf dengan pasien dan keluarganya. Stres kerja yang dialami tenaga medis tidak hanya mempengaruhi kesehatan mental mereka, tetapi juga cara mereka berinteraksi dengan pasien. Kondisi ini dapat menyebabkan staf menjadi kurang ramah atau sabar, terutama dalam situasi yang sangat sibuk, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Sikap terburu-buru yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat, sering kali disebabkan oleh tingginya volume kerja, juga membuat pasien dan keluarga merasa kurang diperhatikan dan didengarkan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam menangani masalah sikap dan perilaku ini. Upaya peningkatan kesehatan mental staf melalui dukungan psikologis, pelatihan yang lebih intensif dalam manajemen stres dan komunikasi, serta pengelolaan beban kerja yang lebih baik, dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih positif di

IGD. Dengan demikian, staf medis dapat memberikan perhatian yang lebih baik kepada pasien dan keluarga, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Cililin.

### **Permasalahan Terkait *Accessibility and Flexibility***

Kemudian dilanjutkan dengan wawancara selanjutnya mengenai *Accessibility and Flexibility*, hasil wawancara menunjukkan beberapa masalah yang sering terjadi yaitu; 1) Kurangnya bantuan data dan logistik; 2) Kesulitan memenuhi kebutuhan pasien; 3) Keterbatasan ruang dan peralatan; 4) Waktu tunggu yang lama.

"Salah satu kendala terbesar adalah keterbatasan sumber daya, terutama dalam menyediakan aksesibilitas bagi pasien dari daerah terpencil. Kami masih terus mencari solusi untuk ini, namun logistik dan dana sering menjadi hambatan." Kata Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan RSUD Cililin.

"Meski kami berusaha menyediakan layanan yang fleksibel, masih ada kesulitan dalam memenuhi kebutuhan semua pasien, terutama ketika ada lonjakan jumlah pasien. Waktu tunggu bisa menjadi lebih lama dari yang diharapkan." kata Kepala IGD RSUD Cililin.

"Dalam beberapa situasi, kami kesulitan mengatur fleksibilitas layanan sesuai dengan kondisi pasien, terutama saat ada keterbatasan ruang dan peralatan." kata Kepala Ruangan IGD.

"Aksesibilitas layanan menjadi tantangan ketika jumlah pasien melebihi kapasitas yang bisa kami tangani secara optimal. Ini kadang-kadang menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama;" kata Dokter IGD.

"Meskipun saya merasa layanan di IGD cukup cepat, ada beberapa momen di mana saya harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, terutama ketika IGD sangat sibuk," kata Pasien

"Kami mengerti IGD selalu sibuk, tetapi kami berharap ada lebih banyak fleksibilitas dalam memberikan prioritas bagi pasien yang kondisinya lebih kritis." kata Keluarga Pasien.

Masalah-masalah yang diidentifikasi dalam aspek *Accessibility and Flexibility* di IGD RSUD Cililin mencerminkan tantangan yang cukup kompleks dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada seluruh pasien, terutama di tengah keterbatasan sumber daya. Keterbatasan dalam hal logistik, ruang, peralatan, dan tenaga medis mempengaruhi kemampuan IGD dalam memberikan aksesibilitas yang memadai bagi pasien, terutama mereka yang berasal dari daerah terpencil atau yang membutuhkan perawatan segera. Waktu

tunggu yang lama dan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pasien juga menjadi indikator bahwa fleksibilitas layanan masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini sering kali diperparah ketika jumlah pasien yang datang ke IGD melebihi kapasitas yang ada, yang menyebabkan penumpukan pasien dan menurunkan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas di IGD RSUD Cililin, diperlukan pendekatan yang lebih strategis dalam pengelolaan sumber daya dan perencanaan logistik. Investasi dalam infrastruktur, seperti peningkatan kapasitas ruang dan peralatan, serta perbaikan manajemen waktu dan prioritas pasien, sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan semua pasien, tanpa mengorbankan kualitas dan efisiensi. Dengan upaya yang tepat, diharapkan IGD RSUD Cililin dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan fleksibel, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya, terutama dalam situasi darurat yang kritis.

### **Permasalahan Terkait *Reliability and Trustworthiness***

Kemudian dilanjutkan dengan wawancara selanjutnya mengenai *Reliability and Trustworthiness*, hasil wawancara menunjukkan beberapa masalah yang sering terjadi yaitu; 1) Menjaga konsistensi; 2) Peralatan medis mengalami gangguan; 3) Kesulitan memenuhi ekspektasi pasien; 4) Dokter dan Perawat yang terlalu cepat mengambil keputusan.

"Membangun kepercayaan adalah proses yang berkelanjutan, namun ada kalanya kejadian medis yang tak terduga dapat mengganggu persepsi pasien terhadap keandalan layanan kami," kata Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan RSUD Cililin.

"Salah satu permasalahan yang kami hadapi adalah menjaga konsistensi dalam layanan, terutama saat staf kami mengalami kelelahan atau beban kerja yang berlebihan. Ini bisa mempengaruhi kepercayaan pasien," kata Kepala IGD RSUD Cililin.

"Ada kalanya peralatan medis mengalami gangguan atau tidak tersedia dengan segera, yang bisa mempengaruhi keandalan layanan yang kami berikan," kata Kepala Ruangan IGD.

"Kadang-kadang, dalam situasi darurat, sulit untuk selalu memenuhi ekspektasi pasien dan keluarga. Ini bisa menimbulkan keraguan mereka terhadap kemampuan kami," kata Perawat IGD.

"Meskipun kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, ada kalanya keputusan medis yang diambil mungkin tidak sepenuhnya memuaskan bagi pasien, terutama dalam kasus yang rumit," kata Dokter IGD



“Saya percaya pada tenaga medis di sini, tetapi ada kalanya saya merasa mereka terlalu cepat dalam mengambil keputusan tanpa memberikan penjelasan yang mendetail,” kata Pasien.

"Ada beberapa momen di mana kami merasa keputusan medis diambil terlalu cepat tanpa cukup konsultasi dengan keluarga, yang membuat kami ragu akan keandalannya," kata Keluarga Pasien.

Aspek *Reliability and Trustworthiness* di IGD RSUD Cililin menghadapi tantangan besar dalam menjaga kepercayaan dan konsistensi layanan medis yang diberikan kepada pasien dan keluarganya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa berbagai faktor, seperti gangguan pada peralatan medis, kelelahan staf, serta pengambilan keputusan yang terburu-buru, dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap keandalan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diterima. Konsistensi dalam pelayanan merupakan salah satu kunci dalam membangun kepercayaan jangka panjang, namun kondisi kerja yang berat dan beban kerja yang tinggi sering kali menjadi penghalang bagi tenaga medis untuk selalu mempertahankan standar pelayanan yang tinggi. Gangguan pada peralatan medis dan ketidaksesuaian antara harapan pasien dan tindakan medis yang diambil juga berkontribusi pada meningkatnya ketidakpastian di kalangan pasien dan keluarga mereka. Keputusan medis yang diambil terlalu cepat tanpa penjelasan yang cukup dapat menimbulkan keraguan dan rasa tidak puas, terutama dalam kasus-kasus yang kompleks. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi antara tenaga medis dengan pasien dan keluarganya, serta untuk memastikan bahwa setiap tindakan medis diambil dengan pertimbangan yang matang dan disampaikan dengan jelas. Untuk memperkuat aspek keandalan dan kepercayaan ini, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas peralatan medis, pelatihan intensif bagi tenaga medis untuk mengelola stres dan kelelahan, serta pengembangan protokol komunikasi yang lebih baik. Dengan demikian, IGD RSUD Cililin dapat lebih baik dalam memenuhi harapan pasien, menjaga konsistensi pelayanan, dan membangun kepercayaan yang kuat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **Permasalahan Terkait *Recovery***

Hasil wawancara selanjutnya mengenai *Recovery*, hasil wawancara menunjukkan beberapa masalah yang sering terjadi yaitu; 1) Prosedur yang Lama; 2) Proses Evaluasi yang Lama; 3) Kurangnya koordinasi; 4) Proses yang lamban dan tidak transparan.

"Salah satu tantangan terbesar dalam *recovery* adalah merespons keluhan dengan cepat dan tepat. Seringkali, ada kendala dalam menindaklanjuti feedback dari pasien dan

keluarga karena prosedur yang mungkin memakan waktu,” kata Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan.

"Kami berupaya memperbaiki setiap kesalahan yang terjadi, tetapi kadang-kadang proses evaluasi dan perbaikan memerlukan waktu, yang bisa menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pasien,” kata Kepala IGD.

"Ada kendala dalam mengidentifikasi dan menangani kesalahan medis secara efektif, terutama jika kesalahan tersebut terjadi di tengah situasi yang sangat sibuk,” kata Kepala Ruangan IGD.

"Saat kesalahan terjadi, kami berusaha secepat mungkin memperbaiki situasi, tetapi tidak selalu mudah, terutama jika masalah tersebut berkaitan dengan sistem atau peralatan yang tidak langsung dapat diperbaiki,” kata Kepala Perawat IGD.

"Saya merasa ada saat-saat di mana perbaikan terhadap masalah yang terjadi berlangsung cukup lama, dan itu membuat saya merasa khawatir,” kata Pasien

"Kami menghargai upaya mereka dalam memperbaiki kesalahan, tetapi kami berharap prosesnya bisa lebih cepat dan transparan,” kata Keluarga Pasien.

Aspek *Recovery* di IGD RSUD Cililin menunjukkan bahwa proses pemulihan pasca-kesalahan medis dan respon terhadap keluhan pasien masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa prosedur yang memakan waktu, evaluasi yang lambat, kurangnya koordinasi, serta proses yang tidak transparan menjadi hambatan utama dalam upaya memperbaiki situasi ketika terjadi kesalahan medis. Prosedur dan evaluasi yang lambat sering kali memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan dan memperbaiki kesalahan. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pasien dan keluarganya, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap kemampuan IGD dalam menangani situasi kritis dengan cepat dan efektif. Kurangnya koordinasi antar tim medis juga dapat memperburuk situasi, membuat proses perbaikan semakin lambat dan kurang terorganisir. Ketika terjadi kesalahan medis, respons yang cepat dan koordinasi yang efektif sangat penting untuk mengurangi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan pasien. Namun, jika proses perbaikan ini terhambat oleh birokrasi yang rumit atau peralatan yang tidak segera dapat diperbaiki, hasilnya bisa jadi kontraproduktif. Untuk meningkatkan efektivitas aspek *recovery*, diperlukan perbaikan dalam sistem komunikasi dan koordinasi antar tim, serta penyederhanaan prosedur evaluasi dan perbaikan kesalahan. Dengan demikian, proses *recovery* bisa menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan di IGD RSUD Cililin, tetapi juga memperkuat kepercayaan

pasien dan keluarganya terhadap kemampuan rumah sakit dalam menangani situasi darurat dan memperbaiki kesalahan secara efisien.

### **Permasalahan Terkait *Recovery***

Wawancara terakhir mengenai *Reputation and Credibility*, hasil wawancara menunjukkan beberapa masalah yang sering terjadi yaitu; 1) Akibat satu insiden negatif 2) Kritik pasien yang mempengaruhi; 3) Inkonsisten; 4) Mengalami pengalaman buruk di IGD

"Membangun dan mempertahankan reputasi adalah tantangan berkelanjutan. Ada kalanya satu insiden negatif dapat mempengaruhi persepsi masyarakat, meskipun secara keseluruhan layanan kami baik," kata Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan.

"Kami harus selalu berusaha menjaga kredibilitas, tetapi ada momen di mana kritik dari pasien atau keluarga bisa menyebar dengan cepat, mempengaruhi reputasi kami, bahkan jika masalah tersebut sudah diselesaikan," kata Kepala Instalasi Gawat Darurat

"Kendala utama dalam menjaga reputasi adalah memastikan bahwa semua staf selalu bertindak sesuai dengan standar tertinggi, yang tidak selalu mudah di tengah tekanan pekerjaan," Kepala Ruangan IGD.

"Kami menyadari pentingnya reputasi, tetapi tekanan kerja kadang membuat kami kesulitan mempertahankan standar yang konsisten, yang bisa mempengaruhi persepsi pasien." Perawat IGD.

"Kredibilitas kami sebagai dokter seringkali diuji oleh berbagai situasi darurat yang tidak selalu dapat ditangani dengan sempurna. Hal ini bisa mempengaruhi pandangan pasien terhadap profesionalisme kami," kata Dokter IGD

"Kami mendengar banyak hal baik tentang rumah sakit ini, tetapi pengalaman pribadi kami terkadang tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan, yang membuat kami sedikit ragu dengan reputasinya," kata Keluarga Pasien.

Aspek *Reputation and Credibility* di IGD RSUD Cililin menunjukkan bahwa menjaga reputasi yang baik dan kredibilitas di mata pasien serta masyarakat adalah tantangan yang terus menerus, terutama dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan. Meskipun rumah sakit ini umumnya dianggap memiliki reputasi yang baik, insiden negatif dan kritik dari pasien atau keluarganya dapat dengan cepat menyebar dan mempengaruhi persepsi publik, bahkan ketika masalah tersebut telah diselesaikan. Tantangan utama dalam menjaga reputasi terletak pada konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar tertinggi, yang tidak selalu mudah dicapai di tengah tekanan kerja dan beban yang tinggi. Setiap kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam menangani situasi darurat bisa berdampak langsung pada pandangan pasien terhadap profesionalisme tenaga medis, yang pada gilirannya dapat

menurunkan kredibilitas mereka. Pasien dan keluarganya cenderung membentuk opini berdasarkan pengalaman pribadi atau cerita dari orang lain, yang berarti bahwa satu pengalaman negatif dapat memiliki dampak yang luas. Oleh karena itu, penting bagi RSUD Cililin untuk tidak hanya fokus pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga pada bagaimana mereka menangani dan merespons kritik dengan cepat dan transparan, untuk meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi mereka. Untuk memperkuat reputasi dan kredibilitas, perlu ada upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, memastikan konsistensi dalam pelaksanaan standar operasional, serta mengelola komunikasi dengan pasien dan keluarga secara efektif. Dengan demikian, RSUD Cililin dapat membangun dan mempertahankan kepercayaan publik, yang sangat penting dalam menjaga reputasi yang baik di komunitas.

#### **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menilai kualitas kesehatan di instalasi gawat darurat bagi pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Cililin Kabupaten Bandung Barat berdasarkan 6 (enam) indikator utama: 1) *Professional and Skill*; 2) *Attitudes and Behavior*; 3) *Accessibility and Flexibility*; 4) *Reliability and Trustworthiness*; 5) *Recovery*; dan 6) *Reputation and Credibility*. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis mengenai kualitas pelayanan di IGD RSUD Cililin, berikut adalah gambaran umum dari permasalahan yang ditemukan dari keseluruhan indikator yaitu: 1) Terdapat keterbatasan jumlah tenaga medis bersertifikasi, beban kerja yang tinggi, kekurangan waktu briefing, dan kesan terburu-buru dalam pelayanan. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk peningkatan kapasitas tenaga medis melalui rekrutmen, pelatihan yang lebih intensif, dan perbaikan manajemen waktu; 2) Tantangan utama termasuk kondisi kerja yang penuh tekanan, perilaku pasien yang sulit dipahami, kesibukan, dan kurangnya perhatian perawat. Staf medis sering kali kesulitan untuk mempertahankan sikap positif dan ramah dalam situasi yang sangat sibuk, yang berdampak pada kualitas interaksi dengan pasien dan kepuasan mereka; 3) Masalah utama meliputi keterbatasan bantuan data dan logistik, kesulitan memenuhi kebutuhan pasien, keterbatasan ruang dan peralatan, serta waktu tunggu yang lama. Ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam pengelolaan sumber daya, infrastruktur, dan perencanaan logistik untuk meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas layanan; 4) Tantangan yang dihadapi termasuk menjaga konsistensi layanan, gangguan pada peralatan medis, kesulitan memenuhi ekspektasi pasien, dan pengambilan keputusan yang terburu-buru. Upaya untuk meningkatkan komunikasi, kualitas peralatan medis, dan manajemen stres staf

sangat penting untuk memperkuat kepercayaan dan keandalan layanan; 5) Masalah utama melibatkan prosedur yang lama, proses evaluasi yang lambat, kurangnya koordinasi, dan proses yang tidak transparan dalam merespons keluhan dan memperbaiki kesalahan. Perlu perbaikan dalam sistem komunikasi dan koordinasi, serta penyederhanaan prosedur untuk mempercepat proses recovery dan meningkatkan kepuasan pasien; dan 6) Tantangan mencakup dampak dari insiden negatif, kritik pasien, inkonsistensi, dan pengalaman buruk di IGD. Untuk menjaga reputasi dan kredibilitas, penting untuk menangani kritik secara efektif, menjaga konsistensi standar pelayanan, dan meningkatkan komunikasi dengan pasien dan keluarga.

Secara umum bisa kualitas pelayanan IGD RSUD Cililin cukup baik jika dilihat dari beberapa aspek berikut: 1) Meski terdapat keterbatasan jumlah tenaga medis bersertifikasi dan beban kerja yang tinggi, RSUD Cililin menunjukkan upaya untuk meningkatkan kapasitas tenaga medis melalui pelatihan dan rekrutmen. Ini mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan; 2) Meskipun terdapat masalah dengan keterbatasan ruang, peralatan, dan waktu tunggu, RSUD Cililin bekerja untuk mengatasi keterbatasan ini. Peningkatan dalam pengelolaan sumber daya dan infrastruktur menunjukkan upaya untuk memperbaiki aksesibilitas layanan; 3) Walaupun ada gangguan pada peralatan medis dan pengambilan keputusan yang kadang terburu-buru, terdapat usaha untuk meningkatkan komunikasi dan kualitas peralatan medis. Ini menunjukkan upaya untuk memperkuat keandalan dan kepercayaan dalam pelayanan; 4) RSUD Cililin menghadapi tantangan dalam prosedur dan sistem komunikasi untuk recovery, tetapi ada upaya yang dilakukan untuk memperbaiki proses ini. Penyederhanaan prosedur dan perbaikan komunikasi menunjukkan niat untuk meningkatkan proses recovery dan kepuasan pasien; 5) Meskipun menghadapi kritik dan insiden negatif, RSUD Cililin berusaha menangani kritik secara efektif dan menjaga konsistensi standar pelayanan. Ini mencerminkan usaha untuk mempertahankan reputasi dan kredibilitas layanan; dan 6) Meskipun ada berbagai tantangan, RSUD Cililin menunjukkan dedikasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan merespons umpan balik dan berusaha memperbaiki kelemahan yang ada. Ini menunjukkan adanya budaya perbaikan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, IGD RSUD Cililin menghadapi berbagai tantangan dalam hal kualitas pelayanan yang meliputi keterbatasan sumber daya, tekanan kerja yang tinggi, dan masalah dalam prosedur dan komunikasi. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam peningkatan kapasitas tenaga medis, pengelolaan sumber daya, serta perbaikan dalam proses operasional dan komunikasi. Untuk penelitian

selanjutnya, disarankan agar studi dilakukan di beberapa IGD RSUD lain untuk mendapatkan perbandingan dan memahami variasi tantangan yang dihadapi di lokasi yang berbeda. Penelitian lebih mendalam juga diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, pengelolaan risiko dan keselamatan pasien, kualitas pelatihan dan pengembangan staf, sistem dukungan dan kesejahteraan staf, keterlibatan dan partisipasi pasien, penanganan dan respon terhadap keluhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Grönroos, C. (1982). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1457/Menkes/SK/X/2003. (2003). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Lukman, S. (2020). *Manajemen kualitas pelayanan*. STIA LAN Press.
- Siagian, P. S. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sparadley, J., & Faisal. (2020). *Format-format penelitian sosial*. PT Rajawali Pers.
- Sugiono. (2018). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. (1992). Sekretariat Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 100.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. (2014). Sekretariat Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Sekretariat Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.