

## Analisis Sarana dan Prasarana Instalasi Gawat Darurat di RSIA Kartini Padalarang guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan

*Analysis of Emergency Installation Facilities and Infrastructure at RSIA Kartini Padalarang to Improve Service Effectiveness*

Azhar Berliana Putra Santosa<sup>1</sup>, Fransiska Agustina<sup>2</sup>.

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Azhar Berliana Putra Santosa<sup>1</sup>, email: [azhar10121797@digitechuniversity.ac.id](mailto:azhar10121797@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel:

Diajukan: 18/07/2025

Diterima: 28/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

#### Kata Kunci:

Efektivitas, IGD, Prasarana, RSIA, Sarana

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sarana dan prasarana yang tersedia di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSIA Kartini Padalarang serta kontribusinya terhadap efektivitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar sarana dan prasarana tersedia dan dalam kondisi baik, namun beberapa peralatan belum ditempatkan secara ideal di IGD karena keterbatasan ruang dan sistem penyimpanan. Kondisi ini berdampak terhadap kecepatan dan kualitas respons petugas terhadap pasien gawat darurat. Analisis menggunakan lima indikator efektivitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan melalui penataan ulang ruang dan penambahan alat. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi tata letak serta peningkatan jumlah unit alat vital guna menunjang kecepatan layanan dan keselamatan pasien.

### A B S T R A C T

*This study aims to analyze the availability and contribution of facilities and infrastructure in the Emergency Room (ER) of RSIA Kartini Padalarang to the effectiveness of health services. A descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings show that most facilities and equipment are available and in good condition, yet several essential tools are not ideally placed within the ER due to space and storage limitations. This affects the speed and quality of emergency response. Analysis based on the five service effectiveness indicators (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) indicates a reasonably good level of service, though improvements are needed. The study recommends spatial optimization and increased availability of critical medical tools to enhance response time and patient safety.*

#### Keywords:

Effectiveness, ER, Infrastructure, RSIA, Facilities

*This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).*

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan darurat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan suatu rumah sakit. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu utama yang menangani pasien dalam kondisi kritis dan memerlukan penanganan cepat serta tepat. Oleh karena itu, ketersediaan dan kelayakan sarana serta prasarana di IGD menjadi aspek yang sangat vital dalam mendukung efektivitas pelayanan, keselamatan pasien, serta produktivitas tenaga kesehatan.

RSIA Kartini Padalarang merupakan salah satu Rumah Sakit Ibu dan Anak yang berlokasi di Kabupaten Bandung Barat dan telah memiliki akreditasi paripurna. Rumah sakit ini menyediakan layanan IGD 24 jam yang mencakup kegawatdaruratan obstetri, neonatal, dan pediatri. Berdasarkan data lapangan dan observasi awal, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan keterbatasan dan penempatan sarana serta prasarana di IGD. Beberapa alat kesehatan penting seperti *incubator*, *defibrillator*, dan *pulse oximeter* tidak disimpan langsung di IGD, melainkan di ruangan lain karena keterbatasan ruang dan sistem penyimpanan. Hal ini dapat berdampak terhadap kecepatan *respons* dalam situasi kegawatdaruratan.

Selain itu, kondisi beberapa peralatan juga menunjukkan adanya kebutuhan peremajaan atau peningkatan jumlah unit agar dapat menunjang jumlah pasien yang terus bertambah setiap tahunnya. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap ketersediaan dan tata kelola sarana-prasarana di IGD sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan rumah sakit.

Dalam konteks efektivitas pelayanan, lima dimensi utama berdasarkan teori *Servqual* menurut Ihsanudin (2014) dalam jurnal yang ditulis oleh Ramandita (2025) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) menjadi tolak ukur dalam menilai performa layanan IGD. Dimensi *tangible* secara langsung berhubungan dengan sarana dan prasarana fisik yang disediakan, termasuk ketersediaan peralatan medis, kebersihan ruangan, kenyamanan pasien, serta ergonomi kerja bagi tenaga medis. Oleh karena itu, sarana dan prasarana yang baik tidak hanya mendukung tindakan medis, tetapi juga menjadi representasi mutu layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan sebagai bagian dari upaya perbaikan sistem pelayanan kesehatan di tingkat rumah sakit ibu dan anak. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis dalam perencanaan manajemen rumah sakit, khususnya di bagian instalasi gawat darurat.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengidentifikasi jenis dan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di IGD RSIA Kartini Padalarang; 2) Untuk mengevaluasi kesesuaian sarana dan prasarana IGD dengan standar pelayanan minimal dan regulasi Kementerian Kesehatan; 3) Untuk menganalisis kontribusi sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan IGD berdasarkan indikator *Servqual*.

## 2. Kajian Teori

Instalasi Gawat Darurat merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit, khususnya dalam memberikan pertolongan pertama bagi pasien dengan kondisi kegawatdaruratan. Menurut Rismawati dan Rafie (2022), IGD merupakan garda terdepan dalam pelayanan rumah sakit dan sangat bergantung pada ketersediaan sarana-prasarana yang lengkap dan memadai. Fasilitas seperti ruang tindakan, ruang triase, ruang observasi, serta kelengkapan alat emergensi seperti defibrillator dan tabung oksigen menjadi unsur esensial dalam mendukung proses pelayanan cepat dan tanggap.

Sarana dan prasarana adalah dua komponen penting dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan. Sarana mencakup segala alat, perlengkapan, dan benda bergerak (*moveable*) yang digunakan dalam proses pelayanan seperti alat kesehatan (inkubator, pulse oximeter, suction, dll), sedangkan prasarana mencakup fasilitas tetap seperti bangunan, ruang IGD, sistem ventilasi, pencahayaan, dan jalur evakuasi (Ferawati, 2024).

Menurut Yuliarsih (2024), ketersediaan sarana dan prasarana sangat mempengaruhi mutu pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Ketidaksesuaian antara kebutuhan dan ketersediaan dapat berdampak negatif terhadap kecepatan respon, keselamatan pasien, dan efisiensi tenaga medis. Oleh karena itu, penataan dan perencanaan fasilitas pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan prinsip ergonomi dan fungsi kritis dari setiap unit pelayanan.

Efektivitas pelayanan rumah sakit, khususnya di IGD, dapat diukur dengan menggunakan lima indikator efektivitas pelayanan menurut Ihsanuddin (2014) dalam jurnal yang ditulis oleh Ramandita (2025), yang merupakan adopsi dari teori *Servqual*. Indikator tersebut terdiri atas: 1) *Tangibles* (Bukti fisik) yang termasuk

fasilitas fisik, alat kesehatan, dan kebersihan lingkungan pelayanan; 2) *Reliability* (Keandalan) yaitu konsistensi dan keakuratan dalam memberikan layanan sesuai standar; 3) *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien; 4) *Assurance* (Jaminan) terkait pengetahuan, kompetensi, dan sikap sopan tenaga medis yang menumbuhkan kepercayaan pasien; 5) *Empathy* (Empati) yaitu kemampuan tenaga medis dalam memberikan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien secara personal.

Penerapan indikator ini di IGD dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana sarana dan prasarana yang tersedia mendukung tercapainya pelayanan yang efektif, cepat, dan aman. Menurut Ferawati (2024), peningkatan efektivitas pelayanan dapat dicapai apabila rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan dasar sarana dan prasarana serta mengelola ruang layanan secara efisien dan ergonomis.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di RSIA Kartini Padalarang yang beralamat di Jl. Letkol G.A. Manulang No. 46, Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan Februari hingga April 2024.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk memperoleh informasi mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di instalasi gawat darurat (IGD) RSIA Kartini serta untuk mengetahui kesesuaianya dengan standar regulasi yang berlaku menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan berdasarkan indikator efektivitas pelayanan.

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi: 1) Observasi langsung, dilakukan di lingkungan IGD RSIA Kartini Padalarang untuk mencatat dan mendokumentasikan kondisi aktual sarana dan prasarana yang tersedia serta penggunaannya dalam praktik pelayanan; 2) Wawancara semi-terstruktur, dilakukan terhadap beberapa informan kunci, antara lain Kepala Ruang IGD, Kepala Ruang ICU, Kepala Ruang Perinatologi NICU dan Pasien atau keluarga pasien; 3) Studi dokumentasi, dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa pedoman standar pelayanan rumah sakit, laporan inventarisasi, struktur organisasi, serta dokumentasi visual.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tiga tahapan utama: 1) Reduksi data yaitu menyaring dan menyederhanakan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk fokus pada tema utama penelitian, yaitu sarana prasarana dan efektivitas pelayanan; 2) Penyajian data yaitu menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk deskriptif naratif yang sistematis, dilengkapi tabel dan kutipan wawancara; 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan membuat simpulan dari data yang telah dianalisis secara mendalam, kemudian memverifikasinya melalui triangulasi data antar metode dan antar informan.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

#### Hasil penelitian

Data diperoleh melalui teknik wawancara terpusat secara langsung kepada narasumber sebagai upaya pencarian informasi. Setelah peneliti melakukan observasi serta wawancara di IGD RSIA Kartini pada Jumat, 23 Mei 2025, peneliti telah berhasil mendapatkan data beserta informasi secara maksimal dan akurat.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif sehingga berhasil mengumpulkan data yang relevan dari lapangan. Narasumber (subjek) dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang yang terbagi menjadi dua kategori narasumber yaitu narasumber kunci atau utama, dan narasumber pendukung. Dengan jumlah serta kategori narasumber tersebut, peneliti sudah cukup memperoleh informasi yang dibutuhkan. Berikut ini merupakan tabel daftar narasumber beserta profil mengenai narasumber:

No.	Keterangan Narasumber	Nama Narasumber	Jabatan	Waktu
1	Narasumber Kunci (Utama)	Ns. Kristina Risa Febrianti, S.Kep.	Kepala Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)	23 Mei 2025
2	Narasumber Pendukung 1	Elba Kaevani	Kepala Ruang ICU	23 Mei 2025
3	Narasumber Pendukung 2	Novitri Rosafiani N, Amd.Kep.	Kepala Ruang Perina NICU	23 Mei 2025
4	Narasumber Pendukung 3	Indra Cahya K	Pasien IGD	5 Juni 2025
5	Narasumber Pendukung 4	Dinda Putri A	Pasien IGD	5 Juni 2025
6	Narasumber Pendukung 5	Widia Tri P	Pasien IGD	5 Juni 2025

Gambar 1 . Daftar Narasumber

Pada hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti di RSIA Kartini, peneliti mendapatkan informasi mengenai sarana dan prasarana dengan mengajukan beberapa pertanyaan berdasarkan indikator sarana dan prasarana serta indikator efektivitas pelayanan yang kemudian dijawab berdasarkan pandangan masing-masing narasumber.

#### Pembahasan Penelitian

##### Ketersediaan Sarana dan Prasarana IGD RSIA Kartini Padalarang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar sarana dan prasarana di IGD RSIA Kartini Padalarang sudah tersedia dan berfungsi dengan baik. Sarana yang tersedia mencakup inkubator, suction pump, pulse oximeter, nebulizer, kursi roda, tandu, alat steril, dan tabung oksigen. Prasarana pendukung seperti ruang triase, ruang tindakan, ruang observasi, serta akses pencahayaan dan ventilasi alami juga tersedia.

Namun, beberapa alat seperti inkubator dan defibrillator tidak ditempatkan langsung di ruang IGD karena keterbatasan ruang penyimpanan. Peralatan tersebut disimpan di ruang Perina NICU dan ruang ICU sehingga saat dibutuhkan dalam kondisi darurat, petugas harus mengambil alat dari ruangan lain terlebih dahulu, yang berpotensi menghambat kecepatan penanganan pasien.

##### Kesesuaian dengan Standar Pelayanan

Dari hasil telaah terhadap Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 dan Permenkes No. 47 Tahun 2018, IGD RSIA Kartini Padalarang telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan minimal terkait sarana dan prasarana. Namun, secara kuantitatif, jumlah unit alat belum mencukupi kebutuhan ideal. Sebagai contoh, hanya tersedia satu unit inkubator dan satu pulse oximeter, yang tidak sebanding jika terjadi kondisi gawat darurat bersamaan.

Dari sisi kualitas, peralatan yang tersedia umumnya masih baru dan berfungsi baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, sebagian besar peralatan dibeli baru dan dirawat secara berkala oleh tim maintenance internal rumah sakit. Namun, prosedur pencatatan perawatan dan pemeliharaan masih dilakukan manual, sehingga berisiko terjadi kehilangan data atau keterlambatan perawatan.

### Analisis Efektivitas Pelayanan IGD

Mengacu pada lima dimensi efektivitas pelayanan menurut teori *Servqual* atau efektivitas pelayanan (Ihsanuddin, 2014), maka berikut penilaianya berdasarkan hasil wawancara dan observasi: 1) *Tangibles* (bukti fisik), peralatan dan fasilitas IGD tergolong lengkap, namun tata letak dan lokasi penyimpanan beberapa alat masih kurang ideal; 2) *Reliability* (keandalan), tenaga medis cukup sigap dan kompeten, tetapi keandalan terganggu oleh waktu tunggu alat yang tidak berada di tempat; 3) *Responsiveness* (daya tanggap), respons tenaga medis baik, tetapi ketersediaan alat yang kurang cepat dijangkau membuat proses layanan tidak optimal; 4) *Assurance* (jaminan), petugas memiliki kompetensi dan sertifikasi yang sesuai, serta mampu memberikan penanganan dengan rasa percaya diri; 5) *Empathy* (empati), komunikasi antara petugas dan pasien atau keluarga cukup baik, ditunjukkan dengan pendekatan personal dan responsif terhadap keluhan.

### Tantangan dan Upaya Perbaikan

Tantangan utama dalam peningkatan efektivitas pelayanan IGD di RSIA Kartini Padalarang adalah terbatasnya ruang penyimpanan dan keterbatasan jumlah unit alat medis, yang mengharuskan petugas mengambil alat dari ruangan lain saat terjadi kondisi darurat. Hal ini berpotensi menunda penanganan pasien yang seharusnya bersifat segera (*life-saving*). Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi: 1) Menata ulang tata letak IGD agar alat-alat vital dapat ditempatkan lebih dekat dengan titik tindakan; 2) Penambahan unit alat medis penting sesuai dengan standar minimal kebutuhan layanan; 3) Digitalisasi sistem pemeliharaan peralatan agar lebih terpantau dan efisien; 4) Pelatihan lanjutan kepada tenaga medis untuk peningkatan kecepatan dan ketepatan respons.

## 5. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis sarana dan prasarana di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSIA Kartini Padalarang, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: 1) Sarana dan prasarana di IGD RSIA Kartini Padalarang pada dasarnya sudah tersedia dan dalam kondisi baik, meliputi alat-alat seperti inkubator, suction, pulse oximeter, tabung oksigen, nebulizer, serta ruang tindakan dan observasi. Namun, beberapa peralatan tidak berada langsung di ruang IGD karena keterbatasan ruang penyimpanan; 2) Kesesuaian dengan standar pelayanan minimal sebagian besar telah terpenuhi, tetapi jumlah alat belum memadai jika terjadi kasus gawat darurat secara simultan. Selain itu, tata letak alat belum optimal sehingga berdampak pada waktu respons petugas; 3) Efektivitas pelayanan IGD dinilai cukup baik, dilihat dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, efektivitas tersebut masih dapat ditingkatkan apabila kendala pada sarana dan prasarana dapat ditangani dengan lebih baik.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan IGD RSIA Kartini Padalarang: 1) Penataan ulang ruang IGD untuk memungkinkan penyimpanan alat-alat vital secara langsung di dalam IGD, sehingga tidak perlu mengambil dari ruangan lain saat keadaan darurat; 2) Penambahan unit alat kesehatan penting seperti inkubator, pulse oximeter, dan defibrillator agar tersedia lebih dari satu unit untuk mengantisipasi kebutuhan mendadak dan jumlah pasien yang tinggi; 3) Digitalisasi sistem inventarisasi dan pemeliharaan peralatan, sehingga proses pemantauan kondisi alat menjadi lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik; 4) Evaluasi rutin terhadap efektivitas pelayanan, termasuk survei kepuasan pasien dan pelatihan berkelanjutan untuk tenaga medis agar respons terhadap kegawatdaruratan semakin optimal; 5) Kolaborasi antardepartemen seperti IGD, Perina NICU, dan ICU dalam memastikan alur peminjaman alat berlangsung cepat dan tidak mengganggu pelayanan lainnya.

## 6. Ucapan Terimakasih

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi berharga atas terselenggaranya kegiatan riset ilmiah manajemen ini:

- 1) Dr. Supriyadi, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Teknologi Digital.
- 2) Bapak Riyanto Hadithya, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.

- 3) Ibu Fransiska Agustina, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini.
- 4) Pihak RSIA Kartini, khususnya Manajer Pelayanan Pasien dan staf IGD, yang telah memberikan izin serta informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.
- 5) Kedua orang tua penulis yaitu bapak Beri Santosa dan ibu Lisnawati yang telah memberikan doa, restu serta dukungan semangat kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan tugas penelitian ilmiah.
- 6) Pasangan penulis yaitu Karini yang selalu menemani, memberi segenap dukungan emosional maupun moral serta selalu menghadirkan keceriaan.
- 7) Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan, diskusi, serta motivasi selama proses penelitian ini berlangsung.

## 7. Referensi

- Ferawati, S., Surtikanti, & Almumtahanah. (2024). Analisis Kesiapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Riset Keperawatan dan Kesehatan*.
- Ihsanuddin. (2014). Model SERVQUAL untuk Mengukur Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. *Sage Publications*.
- Rismawati, M., & Rafie, S. A. K. (2022). Manajemen Mutu Pelayanan IGD di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Yuliarsih. (2024). Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Fasilitas Pelayanan Publik*.
- Yunus. (2023). Evaluasi Efektivitas Layanan Gawat Darurat di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.