

Pengaruh Kompetensi Petugas Kesehatan, Sarana Prasarana Dan Peralatan Medis Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Level Ii Rsud Pandega Pangandaran

Rayna Nadia Fauziani Nurrahchmat¹, Muhardi², Nirmala Kesumah³
rayna.nadia@yahoo.com¹, muhardi@unisba.ac.id²,
nyrmalakesumah@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang ditemukan di IGD RSUD Pandega Pangandaran, hal ini muncul karena mutu pelayanan yang belum terlaksana dengan baik. penelitian ini yaitu untuk menganalisis kompetensi, sarana prasarana dan peralatan medis terhadap mutu pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandega Pangandaran agar setiap permasalahan bisa dicari solusinya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 33 orang terdiri dari perawat dan dokter. Teknik pengambilan sampel melalui total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dan wawancara serta analisis data dilakukan melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, uji korelasi, uji regresi berganda menggunakan aplikasi software SPSS versi 23.0 serta menggunakan uji hipotesis statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Kompetensi petugas kesehatan berada pada kategori sangat baik. 2). Sarana prasarana berada di kategori sangat baik. 3). Peralatan medis berada dikategori baik. 4). Mutu pelayanan berada dikategori sangat baik. 5). Kompetensi berpengaruh terhadap mutu pelayanan namun tidak signifikan 6). Sarana prasarana berpengaruh terhadap mutu pelayanan namun tidak signifikan 7). Peralatan medis berpengaruh dan signifikan terhadap mutu pelayanan 8). Kompetensi petugas kesehatan, sarana prasarana dan peralatan medis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi, Sarana Prasarana, Peralatan Medis, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

This study was motivated by problems identified in the Emergency Department (ED) of Pandega Pangandaran Regional General Hospital (RSUD), which arose because service quality had not been implemented optimally. The objective of this study was to analyze the effects of staff competency, facilities and infrastructure, and medical equipment on service quality in the Emergency Department of Pandega Pangandaran Regional General Hospital (RSUD), so that appropriate solutions could be identified for existing problems.

This research employed a quantitative method with a population of 33 respondents consisting of nurses and physicians. The sampling technique used was total sampling. Data were collected through questionnaires and interviews. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, correlation tests, multiple regression analysis with SPSS version 23.0 software, and statistical hypothesis testing.

The results of the study indicate that: (1) the competency of healthcare personnel was categorized as very good; (2) facilities and infrastructure were categorized as very good; (3) medical equipment was categorized as good; (4) service quality was categorized as very good; (5) competency had an effect on service quality, but the effect was not statistically significant;

(6) facilities and infrastructure had an effect on service quality, but the effect was not statistically significant; (7) medical equipment had a positive and statistically significant effect on service quality; and (8) healthcare personnel competency, facilities and infrastructure, and medical equipment simultaneously had a significant effect on service quality.

Keywords: Competency, Facilities and Infrastructure, Medical Equipment, Service Quality.

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu tempat pelayanan rumah sakit yang bertugas memberikan pelayanan gawat darurat berupa tindakan medis yang diperlukan bagi pasien dalam keadaan gawat darurat untuk segera menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan. Pertolongan medis secepat mungkin pada kasus-kasus gawat darurat guna mengurangi risiko kematian atau kecacatan. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, kualitas pelayanan di IGD mencerminkan mutu dan standar keseluruhan rumah sakit (Asokarathinum, 2014). Pelayanan gawat darurat dilakukan pada seluruh Institusi pelayanan Kesehatan mulai dari rumah sakit, puskesmas, klinik, tempat praktek mandiri dokter / dokter gigi dan tempat praktek mandiri tenaga Kesehatan lain. Organisasi Instalasi Gawat Darurat (IGD) didasarkan pada organisasi multidisiplin, multiprofesi dan terintegrasi dengan struktur organisasi fungsional (Nurlinu, et

al., 2029). Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, kualitas pelayanan di IGD mencerminkan mutu dan standar keseluruhan rumah sakit (Nurlina, Rifai, & Jamaluddin, 2019).

RSUD Pandega memiliki status sebagai rumah sakit kelas C dengan IGD level II, sesuai dengan klasifikasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. IGD level II adalah standar minimal pelayanan gawat darurat yang seharusnya disediakan oleh rumah sakit kelas C. Ini berarti bahwa rumah sakit tersebut harus memiliki fasilitas dan tenaga medis yang siap untuk menangani berbagai kondisi darurat sesuai dengan kelas Rumah Sakitnya. (Permenkes No. 47, 2018). RSUD Pandega merupakan satu-satunya di Kabupaten Pangandaran, IGD RSUD Pandega merupakan unit yang krusial dan sangat penting dalam sistem pelayanan kegawat daruratan Rumah Sakit. IGD harus mampu memberikan layanan yang cepat, efektif dan tanpa celah bagi pasien yang datang. Berikut merupakan data jumlah pasien IGD RSUD

Pandega Pangandaran tahun 2024 ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1

Jumlah Pasien IGD di RSUD Pandega Pangandaran

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	935
2	Februari	936
3	Maret	945
4	April	1126
5	Mei	1197
6	Juni	820
7	Juli	946
8	Agustus	858
9	September	859
10	Oktober	856
11	November	920
12	Desember	907
Total		11305

Sumber: RSUD Pandega Pangandaran, 2024

Data jumlah pasien IGD RSUD Pangandaran sepanjang tahun 2024 menunjukkan bulan Mei dengan jumlah pasien mencapai 1.126 orang yang merupakan angka tertinggi sepanjang tahun. Angka lain menunjukkan fluktuasi jumlah kunjungan setiap bulannya. Jumlah kunjungan yang fluktuatif dan relatif tinggi setiap bulannya memperlihatkan betapa

pentingnya terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan gawat darurat, agar tidak terjadi penumpukan pasien yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganan medis dan pada akhirnya bisa meningkatkan angka kematian dan kecacatan.

angka kematian dan kecacatan.

Tabel 2
Jumlah Kematian < 8 jam di IGD di RSUD Pandega Pangandaran

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	9
2	Februari	13
3	Maret	19
4	April	14
5	Mei	18
6	Juni	9
7	Juli	17
8	Agustus	14
9	September	16
10	Oktober	8
11	November	7
12	Desember	16
Total		160

Sumber: RSUD Pandega Pangandaran, 2024

Data menunjukkan jumlah kematian < 8 jam tertinggi terjadi pada bulan Maret sebanyak 19 kasus dan paling rendah pada bulan November 7 kasus. Jumlah kematian ini cukup tinggi dengan rata-rata perbulan 14 kasus perseribu, padahal standar yang ditoleransi adalah 2 kasus perseribu. Hal ini kemungkinan disebabkan data pada sepanjang tahun 2024 dengan jumlah pasien 11.305 orang. Dari jumlah tersebut,

6.245 pasien mendapatkan *respon time* \leq 5 menit, sementara 5.060 pasien lainnya membutuhkan *respon time* $>$ 5 menit. Data ini menunjukkan bahwa hampir 50% pasien yang datang ke IGD RSUD Pandega mendapatkan pelayanan cukup lama, padahal seharusnya sesuai standar sebanyak 100% pasien mendapatkan *respon time* \leq 5 menit.

Ketidaksesuaian ini sangat berpengaruh pada mutu pelayanan di IGD dengan berbagai faktor yang saling terkait, seperti kompetensi dokter dan perawat, sarana prasarana, serta peralatan medis. Kompetensi petugas kesehatan lewat survey primer dan sekunder sangat berpengaruh dalam ketepatan tindakan sehingga menentukan seberapa cepat dan tepat suatu pelayanan diberikan (Prahmawati, 2021). Petugas kesehatan yang terlatih dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik serta memiliki sertifikat seperti GELS, ACLS dan ATLS untuk dokter dan BTCLS dan PPGD untuk perawat menjadi sangat penting untuk memastikan tenaga medis memiliki keterampilan yang memadai dalam menangani pasien dengan ancaman kematian ataupun ancaman kecacatan. Sarana dan prasarana yang memadai juga memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan di IGD (Akrian N Tumbuan, 2014). Sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang triase, ruang resusitasi serta fasilitas transportasi pasien yang baik, dapat meningkatkan efisiensi layanan medis (Kemenkes RI, 2022). Ketersediaan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, ruang

pendaftaran dan ruang observasi yang memadai juga berkontribusi pada mutu pelayanan agar tidak menghambat pelayanan di IGD (Desak, 2020).

Peralatan medis yang berkualitas dan sesuai dengan standar juga tidak kalah penting. Peralatan seperti defibrillator, ventilator dan monitor jantung sangat diperlukan untuk memberikan pertolongan segera pada pasien dengan kondisi gawat darurat. Keberadaan peralatan medis yang lengkap dan berfungsi dengan baik akan sangat mempengaruhi kecepatan pengambilan tindakan sehingga dapat menentukan keberhasilan pelayanan gawat darurat. Jamshidi et al. (2014) menyatakan bahwa kelengkapan dan pemeliharaan peralatan medis yang rutin dapat meningkatkan kualitas diagnosis dan terapi di IGD. Selain itu, peralatan medis yang sudah teruji dan terjaga dengan baik akan meminimalkan risiko kesalahan medis yang disebabkan oleh peralatan yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik (WHO, 2011).

Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu komponen utama dalam rumah sakit yang berfungsi untuk memberikan pertolongan pertama kepada pasien dalam keadaan darurat

(Dwisari, 2024). Sebagai satu-satunya IGD di daerah Pangandaran dengan jumlah pasien yang mencapai 11.305 orang pada tahun 2024 dan data menunjukkan adanya angka kematian sebelum 8 jam yang tinggi, *respon time* lebih dari 5 menit, *decision time* lebih dari 2 jam (Hanani, 2016). Penting untuk dilakukan pengoptimalisasian Mutu pelayanan di IGD yaitu melihat pengaruh kompetensi petugas kesehatan, sarana prasarana dan peralatan medis. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi petugas kesehatan di IGD RSUD Pandega Pangandaran?
2. Bagaimana sarana dan prasarana di IGD RSUD Pandega Pangandaran ?
3. Bagaimana peralatan medis di IGD RSUD Pandega Pangandaran ?
4. Bagaimana mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran ?
5. Bagaimana pengaruh kompetensi petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran ?
6. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran ?

7. Bagaimana pengaruh peralatan medis terhadap mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran ?

8. Bagaimana pengaruh kompetensi petugas kesehatan, sarana prasarana dan peralatan medis terhadap mutu pelayanan IGD RSUD Pandega Pangandaran ?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan *mixed methode* yaitu pendekatan penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam satu studi untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena yang berfokus pada pengukuran dan generalisasi dan pendekatan kualitatif yang memberikan wawasan tentang konteks dan pemahaman subjektif secara lebih mendalam (Sudaryono, 2021). Sampel penelitian berjumlah 33 orang yang terdiri dari 8 orang dokter dan 25 orang perawat. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, penyebaran angket dan dokumentasi serta analisis data melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas, mengukur variabel dan hubungan (koefisien korelasi) antar variabel,

regresi linier berganda dan menentukan nilai koefisien determinasi.

pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dijelaskan sebagai berikut:

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur berbagai variabel kompetensi petugas medis, sarana dan prasarana, serta peralatan medis dan bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi mutu

1. Variabel kompetensi

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada responden terkait pernyataan variabel kompetensi rekapitulasi hasilnya sebagai berikut :

Tabel 3

Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Variabel Kompetensi
di RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran

No	Item Pernyataan	Skor	Persentase	Kategori
1	Saya mampu melakukan asesmen awal pada pasien dalam waktu kurang dari 5 menit setelah kedatangan pasien	153	89,1 %	Baik
2	Saya memahami dan menerapkan protokol GELS/ATLS/ACLS dalam praktek sehari-hari misalnya, memastikan jalan napas, pernapasan, dan sirkulasi.	150	75,7 %	Baik
3	Saya mampu menangani pasien dengan henti jantung dan sindroma koroner akut (SKA) secara efektif.	151	77,6 %	Sangat baik
4	Saya mampu menentukan kebutuhan perawatan definitif (rawat inap, operasi, perawatan intensif) berdasarkan hasil	143	72,7 %	Baik

No	Item Pernyataan	Skor	Persentase	Kategori
	asesmen dan stabilisasi pasien secara cepat			
5	Saya mampu mempersiapkan proses rujukan pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap dengan baik	127	72,1 %	Baik
6	Saya terampil dalam melakukan Bantuan Hidup Dasar (BHD) dengan Automatic External Demar fibrilator (AED) pada pasien dewasa, anak dan bayi.	105	63,6 %	Baik
	Jumlah		829	
	Rata-rata	138,16	83,7 %	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas kesehatan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dihasilkan rata-rata sebesar 138,16 atau 83,73% dengan demikian berdasarkan tabel kriteria analisis deskripsi berada pada kriteria sangat baik.

2. Variabel Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada responden terkait pernyataan variabel sarana prasarana rekapitulasi hasilnya sebagai berikut :

Tabel 3

Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Variabel Sarana Prasarana di RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran

No	Item Pernyataan	Skor	Persentase	Kategori
1	IGD tempat saya bekerja memiliki ruang triase, ruang resusitasi, ruang tindakan, ruang observasi, dan ruang isolasi yang memadai	153	92,7 %	Sangat baik

2	Ketersediaan tempat tidur, kursi roda, dan tandu di IGD mencukupi kebutuhan pasien	150	90,9 %	Sangat baik
3	Sarana komunikasi dan sistem rujukan antar unit berjalan baik	151	91,5 %	Sangat baik
4	IGD memiliki ruang tunggu pasien dan toilet	143	86,7 %	Sangat baik
5	IGD tempat saya bekerja mempunyai pintu masuk dan keluar yang berbeda dengan pintu utama	127	76,9 %	Baik
6	IGD memiliki penyimpanan peralatan medis yang rapi	110	66,7 %	Baik
Jumlah		834		Sangat Baik
Rata-rata		139,01	84,24 %	

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana di IGD RSUD Pandega Pangandaran dihasilkan rata-rata sebesar 139,01 atau 84,24 % dengan demikian berdasarkan tabel kriteria analisis deskripsi berada pada kriteria sangat baik.

3. Variabel Peralatan Medis

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada responden terkait pernyataan variabel peralatan medis rekapitulasi hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4

Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Variabel Peralatan Medis
di RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran

No	Item Pernyataan	Skor	Persentase	Kategori
1	Alat-alat emergensi seperti AED, EKD, Ventilator, Suction dan oksigen tersedia dan berfungsi dengan baik	105	63,6 %	Baik

2	Ketersediaan obat-obatan emergensi di IGD selalu dalam kondisi siap pakai	125	75,7 %	Baik
3	Peralatan medis rutin dilakukan pemeliharaan	147	89,0 %	Baik
4	IGD dilengkapi dengan peralatan medis (laringoskop, ambu bag, dan infus set) yang memadai	119	72,1 %	Baik
5	Kebersihan dan sterilisasi alat medis di IGD terjaga baik	120	72,7 %	Baik
6	Saya merasa peralatan medis yang tersedia mendukung mutu pelayanan IGD	128	77,5 %	Baik
Jumlah		744		Baik
Rata-rata		124,01	75,01 %	

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Dapat disimpulkan bahwa peralatan medis di IGD RSUD Pandega Pangandaran dihasilkan rata-rata sebesar 124,01 atau 75,01% dengan demikian berdasarkan tabel kriteria analisis deskripsi berada pada kriteria baik.

4. Variabel Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada responden terkait pernyataan variabel mutu pelayanan rekapitulasi hasilnya sebagai berikut :

Tabel 5
Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Variabel Mutu Pelayanan
di RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran

No	Item Pernyataan	Skor	Persentase	Kategori
1	Saya selalu berusaha memberikan	151	91,5 %	Sangat baik

	pelayanan dengan cepat dan tepat di IGD (responsibility)			
2	Saya mampu memberikan jaminan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien (assurance)	141	85,4 %	Sangat baik
3	Tenaga medis di IGD bersikap ramah dan professional (emphaty)	126	76,3 %	Sangat baik
4	Penanganan kasus darurat dilakukan secara efektif dan efisien (reliability)	141	85,4 %	Sangat baik
5	Kelengkapan alat, kerapian ruang tindakan dan ketersediaan sarana prasarana di IGD sudah baik (tangibles)	153	92,7 %	Sangat baik
6	Pelayanan di IGD sesuai standar prosedur operasional (SOP) (reliability)	145	87,8 %	Sangat baik
Jumlah		857		Sangat Baik
Rata-rata		142,83	86,56 %	

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dihasilkan rata-rata sebesar 142,83 atau 86,56% dengan demikian berdasarkan tabel kriteria analisis deskripsi berada pada kriteria sangat baik.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian analisis regresi berganda menggunakan SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1
Hasil Analisis Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.637	2.230		1.631	.114
	Kompetensi (X1)	.182	.097	.242	1.869	.072
	Sarana Prasarana (X2)	.062	.221	.071	.282	.780
	Peralatan Medis (X3)	.612	.241	.632	2.539	.017

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan IGD (Y)

Tabel di atas menunjukkan hasil regresi linier berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh Kompetensi (X1), Sarana Prasarana (X2), dan Peralatan Medis (X3) terhadap Mutu Pelayanan IGD (Y). Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat Koefisien untuk intercept adalah 3.637 ($p = 0.114$), yang berarti bahwa ketika semua variabel independen (Kompetensi, Sarana Prasarana, Peralatan Medis) bernilai nol, mutu pelayanan IGD diperkirakan sebesar 3.637. Koefisien determinasi untuk Kompetensi (X1) adalah 0.182 ($p = 0.072$), yang berarti bahwa peningkatan satu unit pada kompetensi diharapkan meningkatkan mutu pelayanan IGD sebesar 0.182 (18,2 %), dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai p yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan

bahwa pengaruh kompetensi terhadap mutu pelayanan IGD tidak signifikan pada tingkat signifikansi 5%.

Koefisien determinasi untuk Sarana Prasarana (X2) adalah 0.062 ($p = 0.780$), yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada sarana prasarana diperkirakan akan meningkatkan mutu pelayanan IGD sebesar 0.062 (6,2%). Namun, p -value yang sangat tinggi (0.780) menunjukkan bahwa sarana prasarana tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan IGD. Sedangkan Koefisien untuk Peralatan Medis (X3) adalah 0.612 ($p = 0.017$), yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit pada peralatan medis diperkirakan akan meningkatkan mutu pelayanan IGD sebesar 0.612 (61,2%). Nilai

p yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan signifikan terhadap mutu pelayanan IGD bahwa peralatan medis memiliki pengaruh pada tingkat signifikansi 5%.

6. Uji Simultan (Uji F)

Berikut hasil pengujian Uji F menggunakan SPSS :

Gambar 2

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	503.104	3	167.701	39.612	<.001 ^b
	Residual	122.775	29	4.234		
	Total	625.879	32			

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan IGD (Y)
b. Predictors: (Constant), Peralatan Medis (X3), Kompetensi (X1), Sarana Prasarana (X2)

Berdasarkan hasil output SPSS diatas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0.001. Karena nilai Sig. $0.001 < 0.05$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam Uji F dapat disimpulkan

bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kompetensi tenaga medis (X1), sarana prasarana (X2), peralatan medis (X3) secara simultan berpengaruh terhadap mutu pelayanan IGD (Y).

7. Uji Parsial (Uji T)

Berikut hasil pengujian Uji T menggunakan SPSS :

Gambar 3

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.637	2.230		1.631	.114
	Kompetensi (X1)	.182	.097	.242	1.869	.072
	Sarana Prasarana (X2)	.062	.221	.071	.282	.780
	Peralatan Medis (X3)	.612	.241	.632	2.539	.017

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan IGD (Y)

Berdasarkan hasil output SPSS diatas diketahui bahwa nilai signifikasi (Sig) variabel kompetensi (X1) sebesar 0.072 dimana nilai Sig. $0.072 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak artinya tidak ada pengaruh kompetensi tenaga medis (X1) terhadap mutu pelayanan IGD (Y). Selanjutnya Nilai signifikasi (Sig) variabel sarana prasarana (X2) sebesar 0.780 dimana nilai Sig. $0.780 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak artinya tidak ada pengaruh sarana prasarana (X2) terhadap mutu pelayanan IGD (Y), terakhir diketahui bahwa nilai signifikasi (Sig) variabel peralatan medis (X3) sebesar $0.01 < 0.05$, dimana nilai Sig. $0.01 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima artinya terdapat pengaruh antara peralatan

medis (X3) terhadap mutu pelayanan IGD (Y).

8.Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka diperlukan uji koefisien determinasi atau *r-square*. Koefisien determinasi adalah suatu titik nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan variasi nilai variabel independen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Dimana nilai koefisien determinasi ada diantara 0 dan 1.

Gambar 4

Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.784	2.058

a. Predictors: (Constant), Peralatan Medis (X3), Kompetensi (X1), Sarana Prasarana (X2)

Berdasarkan output SPSS diatas, didapatkan nilai koefisien *R-Square* (Koefisien Determinasi) sebesar 0.897 atau 89.0 % sehingga dapat ditulis bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 89.0 % dimana kompetensi tenaga medis, sarana prasarana dan peralatan medis berpengaruh sebesar 89.0% terhadap mutu pelayanan IGD RSUD Pandega Pangandaran

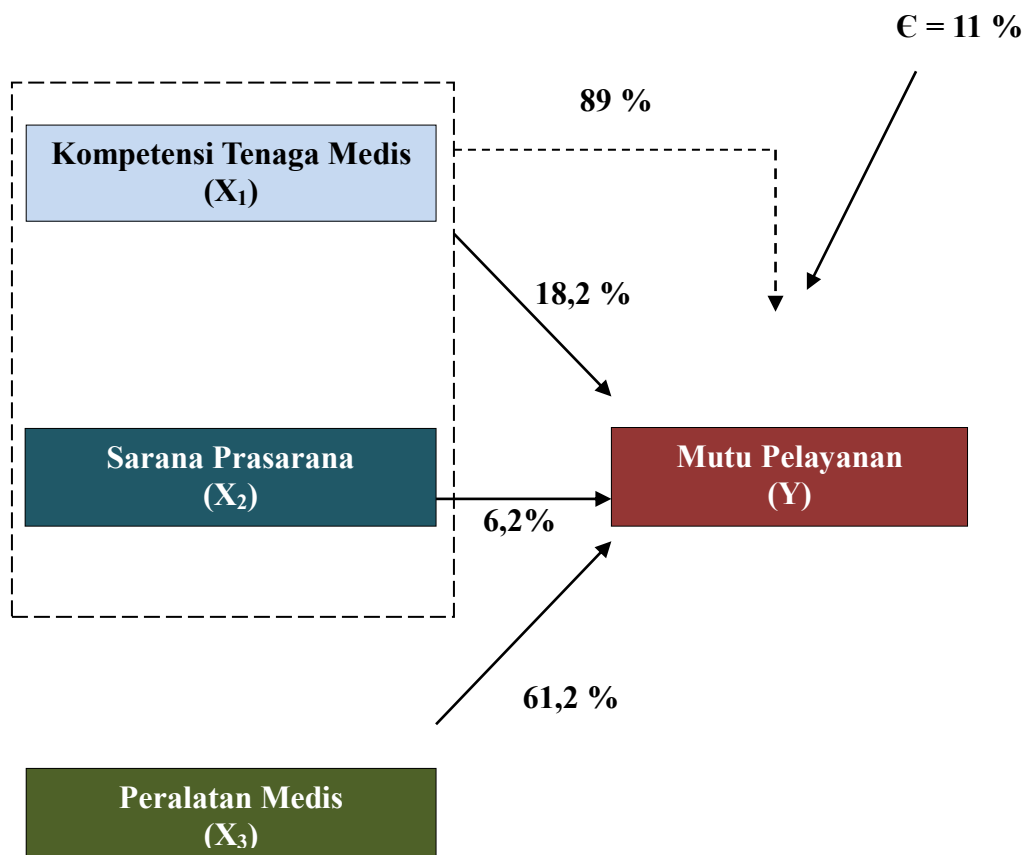
Berdasarkan hasil analisis SPSS yang disajikan dalam tabel koefisien diatas, pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap mutu pelayanan IGD di RSUD Pandega Pangandaran dapat dianalisis melalui koefisien regresi dan nilai signifikansi. Dalam model regresi linear berganda yang digunakan, kompetensi tenaga medis (X1) memiliki koefisien sebesar 0.182, yang menunjukkan hubungan positif antara kompetensi tenaga medis dan mutu pelayanan IGD. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam kompetensi tenaga medis diperkirakan akan meningkatkan mutu pelayanan IGD sebesar 0.182 unit. Meskipun hubungan ini positif, nilai p untuk kompetensi (0.072) lebih besar

dari ambang batas signifikansi yang umumnya digunakan, yaitu 0.05, yang mengindikasikan bahwa pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap mutu pelayanan tidak signifikan pada tingkat 5%. Dengan kata lain, meskipun kompetensi tenaga medis tampaknya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, pengaruh tersebut belum cukup kuat untuk dianggap sebagai faktor yang secara statistik signifikan.

Meskipun pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap mutu pelayanan IGD tidak signifikan secara statistik, nilai t yang diperoleh sebesar 1.869 mendekati nilai batas kritis (sekitar 1.96 pada tingkat signifikansi 5%), yang menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis memang memiliki potensi untuk mempengaruhi mutu pelayanan, namun tidak cukup signifikan dalam konteks data dan model yang diuji. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ukuran sampel yang terbatas atau variabel lain yang lebih dominan mempengaruhi mutu pelayanan. Dalam prakteknya, meskipun kompetensi petugas medis sangat penting dalam meningkatkan

kecepatan dan ketepatan dalam penanganan kasus darurat, faktor lain, seperti sarana dan prasarana atau peralatan medis, mungkin lebih menentukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara

keseluruhan. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka apabila digambarkan dalam bentuk gambar maka hasilnya seperti gambar berikut:



Sumber: Diolah peneliti, 2024

Gambar 6
Hasil Penelitian

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian pada masing-masing variabel disimpulkan sebagai berikut :

1. Kompetensi petugas kesehatan di IGD RSUD Pandega Pangandaran berada pada kategori sangat baik dengan tingkat presentase sebesar 83,7 % namun demikian pada indikator keterampilan perawat dalam melakukan Bantuan Hidup Dasar (BHD) dengan Automatic External Defibrilator (AED) pada pasien dewasa, anak dan bayi perlu untuk lebih ditingkatkan. Hal ini bisa disebabkan oleh kurang tepatnya pelatihan kegawat darurat yang diikuti oleh petugas Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa sertifikasi pelatihan Kesehatan yang diikuti oleh dokter sebanyak 7 orang dan 1 orang kadaluarsa karena sedang hamil hanya mengikuti pelatihan *ATLS (Advance trauma life support)*, dimana pelatihan ini hanyalah untuk emergensi trauma saja. Pelatihan yang lebih diperlukan oleh

petugas Kesehatan IGD untuk mendukung pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menangani kegawatdaruratan adalah *GELS (General emergency life support)*. Pelatihan yang diikuti oleh perawatpun hanyalah *BTCLS (Basic Trauma Cardiac Life Support)*, dengan 17 orang perawat memiliki sertifikasi kadaluarsa. Padahal pelatihan yang lebih dibutuhkan untuk *general emergency problem* adalah *PPGD (Penanggulangan Penderita Gawat Darurat)*.

2. Sarana prasarana di IGD RSUD Pandega Pangandaran berada pada kategori sangat baik dengan tingkat presentase sebesar 84,24 % namun demikian pada indikator ruangan IGD memiliki penyimpanan peralatan medis yang rapi perlu untuk lebih ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bahwa penempatan peralatan yang belum ditempatnya. Contoh penyimpanan *minor set surgery* di ruang tindakan hanya satu sehingga bila ada pasien lebih dari satu datang dalam waktu yang sama, harus mengambil dulu di bagian *CSSD (Central sterile supply departement)* di lantai dua. Selain itu meskipun sarana

ruangan yang harus ada di IGD sudah lengkap, masih terdapat beberapa kendala, terutama dalam penataan ruang dan pemeliharaan fasilitas. Seperti letak ruang tindakan yang jauh dari pintu depan dan jauh dari ruang petugas, hal ini bisa memperlambat respon time dan juga pengawasan petugas terhadap pasien.

3. Ketersediaan peralatan medis di IGD RSUD Pandega Pangandaran berada pada kategori baik dengan tingkat presentase sebesar 75,01 % namun demikian pada indikator alat-alat emergensi seperti AED, EKD, Ventilator, Suction dan oksigen tersedia dan berfungsi dengan baik untuk lebih dilengkapi dan rutin *dimaintenance* ke depannya. Informasi dari wawancara pun didapatkan bahwa kurangnya maintenance sering berdampak pada pelayanan, contohnya Ketika ingin membuka jalan nafas, alat laringoskop lampunya mati, alat resusitasi (*ambubag*) jumlahnya kurang. troli emergensi pun tidak berjalan efektif dalam memfasilitasi penanganan gawat darurat. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sistem pemeliharaan dan perputaran peralatan

medis serta obat-obatan untuk memastikan semua fasilitas ini siap digunakan dengan optimal ketika dibutuhkan.

4. Mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran berada pada kategori sangat baik dengan tingkat presentase sebesar 86,56 % namun demikian pada indikator tenaga medis di IGD bersikap ramah dan professional (*emphaty*) masih perlu untuk lebih ditingkatkan. Hal ini tidak sesuai dengan data yang didapatkan bahwa angka kematian masih tinggi dengan rata-rata perbulan 14 kasus perseribu, padahal standar yang ditoleransi adalah 2 kasus perseribu. Hal ini bisa disebabkan oleh seharusnya 100% *respon time* pasien tidak boleh lebih dari 5 menit, namun kenyataannya hampir 50% pasien (5.060 orang) mendapatkan waktu respon ≥ 5 menit. Selain itu masih ada lebih dari 50% pasien yang menunggu keputusan (*decision time*) lebih dari 2 jam.

5. Kompetensi petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan namun tidak signifikan. artinya semakin baik kompetensi maka cenderung akan meningkatkan mutu

pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dengan nilai determinasi (R^2) 0,182 atau 18,2 %. Hal ini bisa disebabkan karena peneliti tidak melakukan observasi langsung ketika petugas medis melayani pasien, hanya dengan kuesioner yang mereka isi sendiri. Responden merasa sudah cukup kompeten dengan pelatihan *ATLS* saja dan lama kerja di IGD. Padahal tidak semua pasien adalah pasien trauma, sehingga tidak menyadari angka kematian yang tinggi bisa disebabkan tenaga medis yang tidak terlatih dalam kompetensi khusus untuk di IGD (*GELS* dan *PPGD*). Kompetensi tenaga medis memang penting dalam meningkatkan pelayanan, tetapi faktor lain seperti sistem manajemen atau pengelolaan sumber daya rumah sakit mungkin lebih berperan dalam mempengaruhi mutu pelayanan IGD.

6. Sarana prasarana berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan namun tidak signifikan artinya semakin baik ketersediaan sarana prasarana maka akan meningkatkan mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dengan nilai determinasi (R^2) 0,062 atau 6,20 %.

Menurut hasil wawancara masih terdapat masalah dalam penataan ruang dan fasilitas yang tidak tepat tata letaknya, analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor lain seperti pengelolaan fasilitas dan pemeliharaan lebih menentukan mutu pelayanan. Penataan ruang seperti ruang tindakan yang jauh dan aksesibilitas masih perlu diperbaiki untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif.

7. Peralatan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. artinya semakin baik ketersediaan peralatan medis maka akan meningkatkan mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dengan nilai determinasi (R^2) 0,612 atau 61,2 %. Hal ini tidak terlepas dari harus tetap dilakukannya peningkatan dalam pengelolaan dan pemeliharaan peralatan medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan peralatan siap digunakan dalam keadaan darurat.
8. Kompetensi petugas kesehatan, sarana prasarana dan peralatan medis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Artinya semakin baik kompetensi, sarana prasarana dan peralatan medis secara

Bersama-sama maka akan meningkatkan mutu pelayanan di IGD RSUD Pandega Pangandaran dengan nilai determinasi (R^2) 0.897 atau 89,0 % dan sisanya 11 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Dengan demikian, kompetensi petugas kesehatan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kesiapan peralatan medis saling mendukung dalam memperbaiki responsivitas dan efektivitas penanganan pasien di IGD. Hal ini menekankan pentingnya perbaikan yang komprehensif pada ketiga aspek tersebut. Selain itu, faktor-faktor organisasi seperti manajemen rumah sakit dan koordinasi antar petugas kesehatan juga memainkan peran penting dalam pengoptimalan mutu pelayanan. Dengan memperbaiki kompetensi, sarana prasarana, serta peralatan medis secara bersamaan, mutu pelayanan IGD akan meningkat secara signifikan, seperti yang tercermin dalam pengaruh gabungan yang mencapai 89%.

DAFTAR PUSTAKA

Agustya, F. I., Allan, K., Sakti, D., & Pribadi, F. A. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan*

terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan, 8(1), 71–83

Akrian N Tumbuan, Lucky Kumaat, Reginus Malara. 2015. *“Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien.” Jurnal Keperawatan 3(2):1–8*

Asokarathinum, K., dan Shwetha, PJ. (2014). *Unrolling Stone Gathers No Moss! Asymptomatic Long-standing Foreign Body in the External Ear: A Case Report. International Journal of Basic and Applied Medical Sciences, vol. 4, pp. 7–9*

Desak, Nyoman Suartini; Andi, Syamsul Bachru Jamal; Anas, Budi. 2020. *“Implementasi Standar Pelayanan Minimal Di IGD RSUD I Lagaligo Wotu.” Health Care : Jurnal Kesehatan 9(2), 93–99*

Dwisari, G. A., & Sari, K. (2024). *Length Of Stay Di Instalasi Gawat Darurat Sebagai Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Tahun*

2024. *JURNAL ARSI : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 89-106.
- Hannani, Ahmad. 2016. "Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Dan Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawat Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar." *Jurnal Mirai Management* 1(2), 47-57
- Kementerian Kesehatan RI. (2024). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Nurlinu, D., Rifai, A., & Jamaluddin. (2019). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 78-88.
- Permenkes RI. (2018). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2020). *Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi tahun 2019*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60–69
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholinu. (2021). *Hubungan Respons Time Perawat dengan Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepuluh Raya Lampung Tengah*. *Jurnal Wacana Kesehatan* , 69-80.
- Sakinah, S., Fadil, M., & Firdawati, F. (2019). *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Pengetahuan Dokter Jaga IGD tentang Penatalaksanaan Kasus Henti Jantung di Rumah Sakit*

*tipe C se-Sumatera Barat. Jurnal
Kesehatan Andalas, 8(1), 1–9.*

Sudaryono. (2021). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix
Method*. Depok: Rajawali Pres.