Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 1 No. 11 (January 2025), Page: 9-12
E-ISSN : 2962-195X

GAMBARAN PROSEDUR DAN SISTEM MANAJEMEN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DI RUMAH SAKIT JIWA MUTIARA SUKMA PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Description of Emergency Room (ER) Management Procedures and Systems at Mutiara Sukma Mental Hospital, West Nusa Tenggara Province

Sulistianingsih[1], Muhammad Habibullah Aminy[2], I Made Putu Sudiartha Hartawan[3], Slamet Mardiyanto Rahayu[4], Suhartati[5], Lale Ajeng Khalifatun Wardani[6], Muhammad Aditya Rachman[7], Syatriawan Perdana Putra[8], Novi Sri Rahmi[9], Isti Dari Sofianti[10], Amirudin[11], Nurfaidah[12], Wahyu Aprilyaningsih[13]

[1,3,5,8,9,10,11,12]**Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Mataram, Indonesia**
[2,4,6]**Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Indonesia**
[7]**Universitas Bima Internasional MFH, Mataram, Indonesia**
[13]**Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia**

[2]**Email: habibamin22@gmail.com**
[4]**Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com**
[6]**Email: laleajeng26@gmail.com**
[7]**Email: adityarachman226@gmail.com**
[13]**Email: wahyuaprilyaningsih@gmail.com**

Abstract
Emergency Room is an important component in the health service system in a mental hospital, which handles patients with acute psychiatric conditions. This study aims to describe the procedures and management systems of the Emergency Room at Mutiara Sukma Mental Hospital, West Nusa Tenggara Province in 2025. The study used a qualitative approach with in-depth techniques to three main informants, the Emergency Room Coordinator, Emergency Room and Emergency Room Administration officers. The results of the study indicate that the implementation of the Emergency Room Service procedure has followed the Standard Operating Procedure, supported by a management system based on the Plan-Do-Study-Act method, medical team communication with the S-BAR approach, and administrative management using a combination of Electronic and manual systems. Staff performance evaluations are carried out periodically, and the patient feedback system is the basis for improving the quality of service.
Keywords: *Emergency Room, Emergency Room Service Procedures, Emergency Room Management System, Constraints and Challenges*

Abstrak
Instalasi Gawat Darurat merupakan komponen penting dalam sistem layanan kesehatan di rumah sakit jiwa, yang menangani pasien dengan kondisi psikiatri akut. Penelitian ini

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 1 No. 11 (January 2025), Page: 9-12
E-ISSN : 2962-195X

bertujuan untuk menggambarkan prosedur dan sistem manajemen Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap tiga informan utama: Koordinator Instalasi Gawat Darurat, Perawat Instalasi Gawat Durat, dan Petugas Administrasi Instalasi Gawat Darurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan Instalasi Gawat Darurat telah mengikuti Standar Operasional Prosedur tertulis, didukung dengan sistem manajemen risiko berbasis metode Plan-Do-Study-Act (PDSA), komunikasi tim medis dengan pendekatan S-BAR, serta pengelolaan administrasi menggunakan kombinasi Elektronik dan sistem manual. Evaluasi kinerja staf dilakukan secara berkala, dan sistem umpan balik pasien menjadi dasar perbaikan mutu pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi peningkatan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
***Kata Kunci**: Instalasi Gawat Darurat, Prosedur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Sistem Manajemen Instalasi Gawat Darurat, Kendala dan Tantangan*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan komponen penting dalam sistem layanan kesehatan rumah sakit. Instalasi Gawat Darurat berperan sebagai unit pelayanan kesehatan yang memberikan penanganan medis segera bagi pasien dengan kondisi darurat, baik karena penyakit, kecelakaan, maupun gangguan kejiwaan (Kementerian Kesehatan, 2023). Secara global, sistem manajemen instalasi gawat darurat harus mampu menjamin pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien untuk mengurangi tingkat mortalitas dan morbiditas pasien World Health Organization (WHO, 2022).

Gangguan kesehatan jiwa menjadi salah satu masalah kesehatan yang semakin mendapat perhatian. Menurut WHO (2023), sekitar 1 dari 8 orang di dunia mengalami gangguan jiwa dalam berbagai tingkatan, mulai dari gangguan ringan hingga berat. Di Indonesia, data dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2021 menunjukkan bahwa prevalensi gangguan jiwa berat, termasuk skizofrenia, mencapai 7 per 1.000 penduduk. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan jiwa yang berkualitas, terutama di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit jiwa, sangat diperlukan untuk menangani pasien dengan gangguan jiwa yang mengalami kondisi gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Rumah sakit jiwa memiliki tantangan unik dalam pelayanan Instalasi Gawat Darurat, khususnya dalam hal manajemen risiko dan keamanan pasien. pasien dengan gangguan jiwa yang datang ke Instalasi Gawat Darurat,sering kali berada dalam kondisi psikologis yang tidak stabil, sehingga memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan pasien non-psikiatri (Maharani et al., 2022). Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah kurangnya sistem manajemen yang efektif dalam menangani pasien agresif atau dengan risiko tinggi (Rahmadani et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara komprehensif gambaran prosedur pelayanan dan sistem manajemen di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, meliputi

Nusadaya Journal of Multidiciplinary Studies
Volume 1 No. 11 (January 2025), Page: 9-12
E-ISSN : 2962-195X

alur penerimaan pasien, triase, penanganan kasus kegawatdaruratan psikiatri, koordinasi antarprofesi, hingga mekanisme rujukan dan pencatatan medis. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi kesesuaian pelaksanaan prosedur dengan standar pelayanan yang berlaku serta mengevaluasi efektivitas sistem manajemen dalam mendukung mutu, keselamatan pasien, dan responsivitas layanan. Adapun arti penting penelitian ini adalah sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan IGD, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan jiwa, optimalisasi sumber daya, serta sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi penguatan sistem pelayanan kegawatdaruratan psikiatri di tingkat rumah sakit dan daerah.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian partisipatip dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan dengan tujuan utamanya untuk mendeskripsikan situasi dengan gambar secara objektif. Penelitian dilakukan di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat. Penelitian kualitatif mengandalkan pengamatan atau wawancara yang mendalam ketika melakukan pengumpulan data di lapangan untuk memberikan Gambaran terkait Prosedur dan Sistem Manajemen Intalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelayanan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma telah dijalankan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang tertulis dan disosialisasikan secara menyeluruh kepada tenaga medis dan non-medis. Pelayanan dimulai dari triase, asessmen medis, intervensi keperawatan, hingga pemulangan atau rujukan pasien, yang dijalankan secara sistematis. Namun, proses ini masih menggunakan sistem gabungan antara digital (SIMRS) dan manual, terutama dalam pendaftaran dan pengisian data rekam medis. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum berjalan secara penuh dan merata. Penerapan Standar Operasional Prosedur dilakukan secara disiplin dan adaptif terhadap kondisi darurat, dengan pengawasan ketat dan evaluasi berkelanjutan.

Sistem Manajemen Instalasi Gawat Darurat sudah mencakup struktur organisasi, evaluasi kinerja, manajemen rekam medis, serta manajemen resiko. Rekam medis dikelola dengan baik dari proses pengumpulan hingga penyimpanan, namun digitalisasi belum sepenuhnya maksimal. Evaluasi kinerja rutin dilaksanakan dengan pendekatan PDSA.

Kendala dan Tantangan dalam pelaksanaan Prosedur dan Manajemen Instalasi Gawat Dararut adalah Sistem SIMRS belum sepenuhnya optimal, masih ditemukan kendala jaringan atau error sistem. Ketergantungan terhadap sistem manual, seperti arsip kertas dan pengisian form fisik.

KESIMPULAN

Pelaksanaan prosedur pelayanan Instalasi Gawat Darurat telah mengikuti Standar Operasional Prosedur tertulis, didukung dengan sistem manajemen risiko berbasis metode *Plan-Do-Study-Act* (PDSA), komunikasi tim medis dengan

pendekatan S-BAR, serta pengelolaan administrasi menggunakan kombinasi Elektronik dan sistem manual. Evaluasi kinerja staf dilakukan secara berkala, dan sistem umpan balik pasien menjadi dasar perbaikan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Manajemen Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Jiwa*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Manajemen Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Jiwa*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Riskesdas 2021 tentang Prevalensi Gangguan Jiwa di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Maharani, D., Rahmat, M., & Susanto, T. (2022). Manajemen risiko dalam pelayanan instalasi gawat darurat untuk pasien dengan gangguan jiwa. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 9 (3), 67-81.

Rahmadani, Y., Sari, N., & Dewi, K. (2021). Tantangan dalam Penanganan Pasien Psikiatri di Instalasi Gawat Darurat: Perspektif Tenaga Medis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11 (4), 55-70.

World Health Organization. (2022). *Emergency Care Systems for Mental Health*. Geneva: WHO.

World Health Organization. (2023). *Global Mental Health Report*. Geneva: WHO.