

Analisis pengaruh kehadiran jaga di tempat dokter penanggung jawab pelayanan spesialis anestesi terhadap mutu pelayanan label merah di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Pusat dr Kariadi Desember 2014 = Analysis the influence of doctor on duty anaesthesiologist on service quality in red label of emergency installation Kariadi General Hospital December 2014

Najatullah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404091&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh kehadiran di tempat dokter spesialis Anestesi terhadap mutu pelayanan label merah melalui pendekatan studi kuantitatif observasional prospektif dan studi kualitatif untuk menilai kepuasan pelanggan dan pendapat DPJP Anestesi terhadap implementasi kebijakan jaga onsite. Indikator yang dinilai dalam kaitannya dengan mutu pelayanan adalah angka/jumlah kematian, waktu asesmen medis, biaya pelayanan dan kepuasan pelanggan. Di dapatkan hasil, kehadiran di tempat DPJP spesialis Anestesi di label merah IGD berpengaruh terhadap jumlah kematian kurang dari 24 jam sebanyak 12 kematian dari 24 kematian, berpengaruh terhadap lamanya waktu asesmen medis awal rata-rata 21 menit dibanding 45 menit dengan  $p < 0,05$  dan berpengaruh terhadap biaya pelayanan. Untuk kasus CKB rata-rata biaya pelayanan 1,8 juta dibanding 2,7 juta dengan  $p < 0,05$ . Didapatkan pula tingginya kasus stroke dan infark miokard pada kelompok non trauma. Untuk kepuasan pelanggan tidak dapat diukur pengaruhnya karena responden tidak dapat membedakan pelayanan oleh DPJP dan asisten DPJP tapi mereka menilai bahwa pelayanan cepat dan teliti dan akan merekomendasikan pelayanan untuk kerabat. Pendapat dokter penanggung jawab pelayanan terhadap implementasi kebijakan jaga di tempat baik tetapi mereka menilai sebagai lini depan pelayanan adalah seorang residen atau asisten DPJP karena dianggap memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan life saving. Kebijakan ini diteruskan dan dikembangkan untuk bidang spesialis jantung dan neurologi untuk pelayanan IGD level IV.

.....The Objective of this study is to achieve the influence of doctor on duty anaesthesiologist according to the service quality in red label area. Both quantitative and qualitative study are designed to be observed prospectively to analyze the presence of anaesthesiologist in red label area on death number, time to initial assessment, cost per case and customer satisfaction. This study also wants to know the perception of anaesthesiologist on the implementation of doctor on duty onsite. Result of this study, influence of doctor on duty anaesthesiologist onsite will impact on death number, 12 compared to 24 death cases, time to initial assessment 21 minutes compared to 45 minutes with  $p < 0,05$  and more lower cost 1,8 billion rupiah compared to 2,7 billion rupiah for Severe Head Injury case. The customer satisfaction is not reflected to the influence of anaesthesiologist because they do not know the position of the examiner. But they will recommend this service to the family or friend. All the anaesthesiologists said that the implementation of doctor on duty onsite is good but they still suggested that the resident as a front line. We suggested that implementation of doctor on duty onsite for five specialities can be continued and widened for cardiologist and neurologist because stroke and myocardial infarction became the most death cause for non trauma patient.