

# Faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap pasien - pasien non gawat darurat dalam melihat pelayanan pada unit gawat darurat RSUD Bhakti Yudha Depok tahun 2002 = Factors related with non emergency patients perception to the service of emergency unit at Bhakti Yudha Hospital In Depok

Siburian, Lamsaria G., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76749&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dari data mengenai kegiatan pada unit gawat darurat Rumah Sakit Bhakti Yudha terlihat banyaknya pasien-pasien non gawat darurat yang datang berobat ke unit gawat darurat Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha ada sebanyak 51%. Apabila hal ini dibiarkan dapat menyebabkan penambahan beban kerja bagi dokter dan perawat yang bekerja di unit gawat darurat. terhalannya pengobatan terhadap pasien-pasien yang gawat darurat serta menyebabkan terjadinya ketimpangan dalam sistim pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang sikap dari pasien-pasien non gawat darurat dalam melihat pelayanan pada unit gawat darurat RSUD Bakti Yudha Depok yang ditinjau dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy serta faktor-faktor yang berhubungan dengan sikap dalam melihat pelayanan pada unit gawat darurat RSUD Bhakti Yudha Depok. Adapun unit analisisnya adalah pasien-pasien non gawat darurat yang telah diperbolehkan pulang oleh dokter yang bertugas.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dan dilakukan dari tanggal 13 Mei - 30 Juni 2002. Analisis yang digunakan adalah analisis bivariat dan analisis bivariat kill kuadrat)

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah rata-rata sikap suka dalam melihat pelayanan unit gawat darurat adalah 90%, dan dimensi yang paling disukai adalah dimensi empathy (93.47%) diikuti oleh dimensi reliability (92.38%) dan responsiveness (92.18%). Dan responden yang mempunyai sikap suka terhadap pelayanan unit gawat darurat ada sebanyak (42.1%) dan yang tidak suka ada sebanyak (57.9%). Dan dari analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan sikap tersebut adalah dari faktor predisposisi adalah pendidikan dan pendapatan yang menanggung biaya pengobatan. sedangkan dari faktor pendukung adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Dari hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan pada pihak RSUD Bhakti Yudha adalah supaya dapat menerapkan dimensi - dimensi yang disukai oleh pasien-pasien non gawat darurat serta perlunya memperhatikan kecepatan dalam pelayanan ke dalam unit/departemen pelayanan yang lain terutama unit/departemen rawat jalan.

<hr><i>Data from Emergency Unit's medical record showed that 51% are non emergency patients who visited the unit. This situation unfortunately give more workload to medical staff including physician and nurse, and give less opportunity to patients who really need emergency service. In this longterm, this incorrect situation will bring imbalance health service system.

This study had objective to examine non emergency patients who visited Emergency Unit and their perceptions on health services given at Emergency Unit in tangible\_ reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions. The study used non emergency patients at Emergency Unit that had been given services to them.

This was a quantitative study with cross sectional design. Data was collected from May 13 to June 30 2002. Arid for analysis used of univariate and bivariate analysis ( Chi Square).

This study showed in average ratio reality to expected ( defined as positive attitude ) is 90%. According to service dimension 93%, 92%,92%, 92%, 83% are positive attitude to empathy, reliability, responsiveness, reliability and tangibility respectively. By using 90% as cut off point for being like or dislike to the service, it is showed that around 42% expressed their likeness to the Emergency Unit services. Bivariate statistics showed that level of education, income are predisposing factors related significantly with likeness to the service, while from enabling factors, easy to access variable significantly related to the dependent variable ( i.e, likeness to the services ).

From this study, it is recommended that management of the hospital showed applied study dimension of Emergency Unit service ( i.e, empathy, assurance. responsiveness, and reliability ) to out patient departement to attract non emergency patients back to right services.</i>