

ABSTRACT

The visitation rate of non-emergency patient at Surabaya Islamic Hospital Emergency Unit for the past 5 years is inclined to decrease. It shows 25% in the year 2001, 26% in 2002, up 1% in 2003, 7% in 2004 and 7% in the year 2005. The purpose of this study is to analyze the provider factor (knowledge, attitude, practice, means and tariff aspects) influencing the decline of non-emergency patient at Surabaya Islamic Hospital (SIH) Emergency Unit.

This is an observational study carried out cross-sectional in May 2006. The sample is non-emergency patients at SIH Emergency Unit totaling to 70 respondents. Analysis of patient expectation and assessment is done with position matrix. The way to put service position in the position matrix is by computing the total score of patient expectation and assessment, then the mean of each indicator and the mean composite is calculated. The mean composite is obtained from the sum of all mean indicators divided by the number of the indicator, so that the expectation mean composite is the abscissa and the assessment mean is the coordinate, these are the limit value of the quadrant.

Respondent characteristics show that most respondents are female, aged between 18-40, highest education is high school, occupation in the private sector, income between Rp.650.000.00 and Rp.1.300.000.00, majority have visited the Surabaya Islamic Hospital for treatment, and the reference is from themselves.

The research result reveals that patient expectation and assessment towards the provider factor in SIH Emergency Unit: 1) based on knowledge aspect is good i.e. doctor service, nurse, and the admission counter, but the payment booth needs improvement; 2) based on attitude aspect is good, i.e. doctor service and payment booth, but for nurses to recognize patients, need to be improved and for the admission counter to be courteous and to greet patients, needs to be drilled; 3) based on practice aspect is good i.e. nurse service, admission counter and payment booth, but for the doctor skill needs to be improved; 4) based on tariff, it is in accordance with patient expectation and 5) based on means, several things need to be improved i.e. wider parking place, complete and sophisticated medical instruments, clean and spacious examination room, clean toilet and bathroom, and appropriate waiting chairs.

Key words: non-emergency patient, provider factor, expectation and assessment, position matrix

ABSTRAK

Kunjungan pasien non gawat di Unit Gawat Darurat RSIS selama 5 tahun terakhir cenderung mengalami penurunan yaitu tahun 2001 sebesar 25%, tahun 2002 sebesar 26%, tahun 2003 naik hanya 1%, tahun 2004 sebesar 7%, tahun 2005 sebesar 7%.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor *provider* (petugas dari aspek *knowledge, attitude, practice, sarana dan tarif*) yang mempengaruhi menurunnya kunjungan pasien non gawat darurat di UGD RSIS.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancang bangun *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien non gawat darurat di UGD RSIS sejumlah 70 responden. Analisis harapan dan penilaian pasien dengan menggunakan matrik posisi. Cara menentukan posisi pelayanan dalam matrik posisi dengan menghitung total skor harapan dan penilaian pasien kemudian dihitung *mean* dari masing-masing indikator serta dihitung *mean* kompositnya dalam arti masing-masing *mean* indikator dijumlahkan dibagi dengan jumlah indikator sehingga diperoleh *mean* komposit harapan sebagai sumbu absis dan *mean* penilaian sebagai sumbu ordinat yang digunakan sebagai nilai batas dari kuadran.

Dari karakteristik responden didapatkan bahwa sebagaian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan umur antara 18-40 tahun (dewasa), berpendidikan terakhir SLTA dan bekerja sebagai pegawai swasta, berpendapatan antara Rp.650.000 sampai Rp.1.300.000. Sebagian besar sudah pernah berobat ke RSIS dan kelompok referensinya diri sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan dan penilaian pasien terhadap faktor *provider* di UGD RSIS berdasarkan aspek *knowledge* yang sudah baik yaitu pelayanan dokter, perawat, loket pendaftaran, untuk loket pembayaran masih perlu dibenahi. Berdasarkan aspek *attitude* yang sudah baik yaitu pelayanan dokter dan loket pembayaran, untuk perawat yaitu mengenal pasien dengan baik masih perlu dibenahi, untuk loket pendaftaran bersikap ramah dan memberi salam pada pasien juga perlu dibenahi. Berdasarkan aspek *practice* yang sudah baik yaitu pelayanan perawat, loket pendaftaran dan loket pembayaran, sedangkan untuk pelayanan dokter yaitu cekatan dalam memberikan pelayanan masih perlu dibenahi. Tarif sudah sesuai dengan harapan pasien sedangkan sarana yang perlu dibenahi antara lain: tempat parkir yang luas, peralatan yang lengkap dan canggih, ruang periksa bersih, ruang periksa luas, kamar mandi dan WC bersih, ruang tunggu bersih dan kursi tunggu memadai

Kata kunci: pasien non gawat darurat, faktor *provider*, harapan dan penilaian, matrik posisi.