

## ABSTRACT

Emergency Room or ER is known as one of the units of service that prioritizes hospital emergency medical service. The average number of non-emergency patients from the last 6 years is 28.17%. Various factors allow number of non-emergency patients greater than the normative visits (5%). This study aims to determine the correlation between the patient's factor and the patient's assessment of the hospital provider with the patient's status is triage.

The study was conducted with a cross-sectional design and quantitative approach. Data obtained using questionnaire. Data collected from 172 person by simple random sampling. Variables on this study include patient characteristics, patient perception of care, preferences, systems and procedures, response time, facilities and infrastructure, human resources.

The results of the study revealed that the variables associated with the ER status of patients from the patient's own factor were the perception of the emergency services and preferences in choosing. While variables for patient assessment of the provider were systems and procedures, response times, the physical condition of facilities, facilities, skilled human resources and discipline associated with the patient's triage status.

Conclusion of the study was the most correlated with the patient's triage status was provider factor as known as hospital. Especially the facilities, infrastructure and human resources.

**Keywords:** patient factors, patient's triage status, provider

## ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat atau dikenal dengan IGD merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang mengutamakan kegawat daruratan. Jumlah rata-rata pasien tidak gawat dari 6 tahun terakhir adalah 28,17%. Berbagai faktor yang memungkinkan jumlah pasien tidak gawat lebih besar dari pada kunjungan normatif (5%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor pasien dan penilaian pasien terhadap provider yaitu rumah sakit dengan status pasien triase.

Penelitian dilakukan dengan rancangan *cross sectional* melalui pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan data di 172 orang secara *simple random sampling*. Berbagai variabel penelitian antara lain karakteristik pasien, persepsi pasien tentang pelayanan, preferensi, sistem dan prosedur, waktu tanggap, sarana dan prasarana, sumber daya manusia.

Hasil penelitian diketahui bahwa variabel penelitian yang berhubungan dengan status pasien Instalasi Gawat Darurat dari faktor pasien sendiri adalah persepsi tentang pelayanan gawat darurat dan preferensi dalam memilih. Sedangkan variabel penelitian untuk penilaian pasien terhadap provider adalah sistem dan prosedur, waktu tanggap, kondisi fisik sarana, fasilitas, sumber daya manusia yang terampil dan disiplin memiliki hubungan dengan status pasien triase.

Kesimpulan penelitian adalah sebagian besar yang berhubungan dengan status pasien triase adalah faktor provider atau rumah sakit. Terutama sarana dan prasarana serta sumber daya manusianya.

**Kata kunci:** faktor pasien, provider, status pasien triase