

## **HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PENGETAHUAN DAN SIKAP PERAWAT DENGAN SIKAP PASIEN DALAM PENGGUNAAN PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT STUDI KASUS DI UGD RUMAH SAKIT KEPRESIDENAN RSPAD GATOT SOEBROTO JAKARTA PUSAT**

Yuliati

Program Studi Keperawatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta  
Jalan Arjuna Utara Nomor 9 Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510  
yuliati@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*Patients who use the emergency health service considers that the emergency department is one of the main services faster to take action so that patients assess the knowledge and attitudes of nurses less well in meeting basic physiological needs of the patients who visit the emergency room. The research aims to identify the relationship of patients' perception of the knowledge and attitude of nurses in the use of health care emergency unit. The method used in the study is cross-sectional (cross-sectional) with the data retrieval time. The samples are the people who are using the emergency health care unit on 80 patients with purposive sampling technique. Chi Square test results obtained knowledge of nurses to use emergency health care unit with a value of  $p = 0.029$  ( $p < 0.05$ ), while the attitude of nurses to use emergency health care unit with a value of  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ). The inference that the public assessment of the knowledge and attitude of nurses is still considered less, people who use emergency health care facilities have largely false status of emergency in the emergency unit RS. Kepresidenan Gatot Subroto. It is suggested that the hospitals do the program increased knowledge about handling triage and emergency response times by providing a training activity BTCLS as nurses in improving the quality of performance.*

**Keywords :** *emergency health services, knowledge and attitudes of nurses, patient perceptions*

### **Abstrak**

Pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan gawat darurat memandang bahwa UGD merupakan salah satu pelayanan utama yang lebih cepat dalam melakukan tindakan pasien sehingga menilai pengetahuan dan sikap perawat kurang baik dalam memenuhi kebutuhan dasar fisiologis pasien yang berkunjung ke unit gawat darurat. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan persepsi pasien terhadap pengetahuan dan sikap perawat dalam penggunaan pelayanan kesehatan unit gawat darurat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah *cross sectional* (potong lintang) dengan pengambilan data dalam satu waktu. Sampel yang digunakan adalah masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan kesehatan unit gawat darurat sebanyak 80 pasien dengan teknik *purposive sampling*. Hasil Uji *Chi Square* didapat pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan unit gawat darurat dengan nilai  $p = 0.029$  ( $p < 0.05$ ), sedangkan sikap perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan unit gawat darurat dengan nilai  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ). Simpulan bahwa penilaian masyarakat tentang pengetahuan dan sikap perawat masih dinilai kurang, masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan gawat darurat sebagian besar memiliki status *false emergency* di ruang Unit Gawat Darurat RS. Kepresidenan Gatot Soebroto. Disarankan bahwa pihak rumah sakit melakukan program peningkatan pengetahuan tentang penanganan triage dan waktu tanggap darurat dengan mengadakan suatu pelatihan BTCLS sebagai aktifitas perawat dalam meningkatkan kualitas kinerja.

**Kata kunci:** pelayanan kesehatan UGD, pengetahuan dan sikap perawat, persepsi pasien.

### **Pendahuluan**

Pelayanan kesehatan gawat darurat merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada manusia untuk mendapatkan pelayanan yang ada di unit gawat darurat dan pelayanan diberikan harus cepat dan tepat. Pada setiap harinya pasien yang ber-

kunjung ke unit gawat darurat memiliki berbagai keluhan dan berbagai tingkat keparahan penyakit sehingga unit gawat darurat sebagai panduan kesehatannya dalam menyembuhkan penyakitnya. Pada pelayanan unit gawat darurat harus memberikan

pelayanan terbaik dalam kejadian kegawat daruratan (Dini, 2013).

Persepsi pasien dalam memandang unit gawat darurat merupakan keputusan pertama dalam pengelolaan masalah kesehatannya. Pelayanan unit gawat darurat dipandang tidak birokrasi yang tidak rumit. Kebanyakan pasien yang menggunakan fasilitas UGD untuk pengobatan yang sebenarnya di puskesmas & poliklinik bisa ditangani. Pasien dalam memandang citra perawat masih jauh dari harapan, karena kebanyakan pasien memandang perawat hanya bekerja dengan cepat dalam menanganinya, akan tetapi ilmu pengetahuan yang dimiliki perawat masih kurang baik. (Lamsaria, 2002).

Pengetahuan yang tinggi dapat menentukan kualitas perawat sehingga mempengaruhi sudut pandang ilmu dan daya pikir serta sikap perawat yang dapat memberikan penilaian pasien yang positif kepada perawat unit gawat darurat (Noto-atmodjo, 2010).

Berdasarkan hasil data yang dilakukan penulis terhadap staff yang bekerja di salah satu RS. Kepresidenan Gatot Soebroto Jakarta didapatkan data bulan April-Juni 2016 pasien yang berobat ke emergency sejumlah 4.230 pasien dengan status true dan false emergency. Semakin tingginya kunjungan pasien dengan false emergency. Kondisi ini menjadi bermakna bahwa banyaknya pasien dalam memanfaatkan fasilitas unit gawat darurat hanya untuk menerima pelayanan kegawatan sehingga menyebabkan kunjungan pasien UGD meningkat, pelayanan menjadi lambat dan penanganan tidak sesuai dengan prioritas kegawat daruratan pasien. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap pengetahuan dan sikap perawat dalam penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Deskripsi Analitik dengan pendekatan cross sectional (potong lintang). Penelitian dilakukan di Unit Gawat Darurat RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Pusat. Populasi dalam penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Unit Gawat Darurat RS Kepresidenan Gatot Soebroto. Sampel yang digunakan pada penelitian sebanyak 80 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling, dengan kriteria inklusi Pasien yang datang ke UGD, Pasien yang bisa diajak kooperatif, Pasien yang berkunjung ke UGD bersedia menjadi responden. Data dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner dengan pertanyaan bersifat positif. Hasil penelitian di

analisa menggunakan metode Chi-Square pada tingkat kemaknaan 95% (0.005).

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Univariat

Penelitian yang dilakukan di Unit Gawat Darurat RS. Kepresidenan Gatot Subroto selama 2 Minggu bulan Juni 2016, mendapat jumlah pasien yang berkunjung ke unit gawat darurat sebanyak 80 responden dengan masing-masing pasien dilakukan wawancara dan mengisi kusioner.

Tabel 1  
Distribusi frekuensi responden menurut usia di RS Kepresidenan Gatot Subroto Jakarta Juni 2016 (n=80)

No	Usia	Frekuensi	(%)
1	18-30 tahun	19	23.8
2	31-50 tahun	44	55.0
3	51-70 tahun	10	12.5
4	>71 tahun	7	8.8
Total		80	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 31-50 tahun (55.0%). Menurut Djaali (2007) Pada umur 31-50 tahunan manusia sudah mampu berpikir secara realistis dan memiliki daya tangkap yang baik, sehingga usia merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang terhadap respon dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah umur akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik dan berkembang. Respon tubuh pun berkembang dengan baik (Djaali, 2007).

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (61,3%). Menurut Nilasari (2010) Jenis kelamin merupakan karakteristik individu yang tidak memiliki perbedaan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam kemampuan dan meningkatkan pengetahuannya, sehingga jenis kelamin tidak memiliki perbedaan terhadap respon tubuh sehat sakitnya (Nilasari, 2010).

Tabel 2  
Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin di RS. Kepresidenan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1	Laki-laki	31	38.8
2	Perempuan	49	61.3
Total		80	100

Tabel 3

Distribusi frekuensi responden menurut tingkat pendidikan di RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Juni 2016 (n=80).

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	(%)
1	SMP	4	5
2	SMA	54	67,5
3	Sarjana	22	27,7
	Total	80	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA (67.5%). Dikarenakan tingkat pendidikan seseorang sangat mempengaruhi pengetahuan seseorang, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang sehingga persepsi yang positif dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden. Tingkat pendidikan merupakan wawasan atau pengetahuan seseorang yang memiliki pendidikan lebih tinggi sehingga mampu mempunyai pengetahuan yang lebih luas dibandingkan dengan seseorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah (Notoatmodjo, 2007).

Tabel 4

Distribusi frekuensi responden tentang pengetahuan perawat di Unit gawat Darurat RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto 2016 (n=80)

No	Pengetahuan	Frekuensi	(%)
1	Baik	36	45
2	Kurang Baik	44	55
	Total	80	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pengetahuan perawat kurang baik yaitu sebanyak 44 (55.0%). Pengetahuan perawat gawat darurat kurang indera dalam memberikan tindakan, kurang menganalisis tindakan ke pasien dalam penanganan triage dan respon time, sehingga perawat harus meningkatkan pengetahuan tentang tingkat kegawat daruratan. Pengetahuan yang tinggi sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang perawat professional agar dapat menangani pasien sesuai prosedur dan melakukan tanggung jawabnya dengan baik. Pengetahuan merupakan hasil tahu dan terjadi setelah mengadakan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Perawat akan menilai kondisi pasien dengan menggunakan penginderaan yang dimiliki seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh intensitas perhatian persepsi terhadap obyek (Dewi, 2010).

Tabel 5

Distribusi frekuensi responden tentang sikap perawat di Unit Gawat Darurat RSU.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto 2016 (n=80)

No	Sikap	Frekuensi	(%)
1	Baik	43	53,8
2	Kurang Baik	37	46,3
	Total	80	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai sikap perawat baik sebanyak 43 (53.8%). Hal ini dikarenakan Sikap perawat yang cekatan harus dimiliki oleh seorang perawat gawat darurat, sehingga pemberian tindakan kepada pasien dengan cepat dan tepat kepada semua pasien yang berkunjung ke UGD. Tindakan tersebut diberikan sesuai prosedur yang telah disepakati dengan memperhatikan kondisi pasien. Hal ini diperkuat oleh Robbins (2007) yang menyatakan sikap juga merupakan pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Sikap perawat dalam menangani keluhan penyakit pasien harus memiliki kesiapsiagaan dalam memberikan tindakan, sehingga respon sosial perawat kepada pasien dapat lebih assertif dan peduli dalam menangani setiap memberikan tindakan kepada pasien (Ramli, 2013).

Tabel 6 dibawah ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia sebanyak 37 (46.3%). Hal ini diperkuat dengan pernyataan Notoatmodjo (2010), bahwa masyarakat merupakan seseorang yang menggunakan pelayanan kesehatan sehingga bisa memenuhi kebutuhan dalam sehat-sakitnya, sehingga mampu membantu memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit. Mayoritas masyarakat yang melakukan penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan fisiologis kurang (51.3%), sehingga masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan gawat darurat hanya berdasarkan kebutuhan aman dan nyaman, kebutuhan cinta dan dicintai, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi dirinya, dikarenakan masyarakat ingin mendapatkan penanganan yang cepat, sehingga banyak masyarakat yang datang ke unit gawat darurat dengan status *false emergency*.

Tabel 6

Distribusi frekuensi responden menurut penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia (Maslow) di Unit Gawat Darurat RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto 2016 (n=80)

No	Penggunaan Pelayanan Kesehatan Gawat Darurat	Frekuensi	(%)
1	Ya	37	46,3
2	Tidak	43	53,8
	Total	80	100

## Analisa Bivariat

Tabel 7

Hubungan pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia (maslow) di UGD RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Pusat tahun 2016 (n=80).

Pengetahuan perawat	Penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia (Maslow)					
	Ya		Tidak		R	P Value
	N	%	N	%		
Baik	22	61.1	14	38.9		
Kurang Baik	15	34.1	29	65.9	0.440	0,029
Total	37	46.2	43	53.8		3,038

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia mendapatkan nilai 0.029 yang bermakna ada hubungan antara pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia sebesar 0.440, hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan yang sedang antara pengetahuan perawat dengan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan gawat darurat. Berdasarkan Odds Ratio 3,038 menyatakan bahwa pengetahuan perawat memiliki 3 kali lebih besar peluang pasien untuk datang ke UGD sebesar 3,038 terhadap pasien yang menggunakan pelayanan UGD.

Hal ini terjadi dikarenakan Pengetahuan perawat juga mempengaruhi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan unit gawat darurat, semakin tingginya pengetahuan yang dimiliki oleh

perawat maka perawat dapat bekerja sesuai tanggung jawabnya, perawat dapat memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh pasien tentang keluhan penyakitnya, perawat dapat menangani pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia pasien.

Berdasarkan penelitian Hasan (2012) di RSUD Anuntaloko Parigi yang menyatakan (45%) perawat gawat darurat terhadap pasien bahwa ada hubungannya pengetahuan perawat dalam respon time dan memilih pasien sesuai tingkat kegawatannya, maka dari itu perlu adanya peningkatan pengetahuan perawat.

Tabel 8

Hubungan sikap perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia (maslow) di UGD RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Pusat tahun 2016 (n=80)

Sikap Perawat	Penggunaan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan dasar manusia (Maslow)					
	Ya		Tidak		R	P Value
	N	%	N	%		
Baik	28	65.1	15	34.9		
Kurang baik	9	24.3	28	75.7	0.535	0,001
Total	37	46.2	43	53.8		5,807

Berdasarkan hasil uji statistic didapatkan bahwa sikap perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia mendapatkan nilai 0.001 yang bermakna ada hubungan antara pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia (Maslow) di UGD RS.Kepresidenan Gatot Soebroto, dan nilai korelasi antara pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat berdasarkan kebutuhan dasar manusia sebesar 0.535, hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan yang sedang antara sikap perawat dengan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan gawat darurat. Berdasarkan Odds Ratio 5.807 menyatakan bahwa pengetahuan perawat memiliki 5 kali lebih besar peluang pasien untuk datang ke UGD sebesar 5.807 terhadap perilaku pasien. Hal ini terjadi dikarenakan

sikap perawat terhadap pasien yang datang ke UGD maka memberikan hal yang positif kepada pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan gawat darurat.

Pernyataan yang sama juga ditemukan oleh Linda (2009), dalam penelitiannya bahwa sikap mempengaruhi pelaksanaan triage dalam penatalaksanaannya di unit gawat darurat RS.Puri Indah Jakarta (P 0,027), bahwa sebagian perawat sudah melaksanakan triage tetapi belum berada pada tingkat tanggung jawab.

Sikap perawat berhubungan dengan pengetahuan perawat yang bekerja di unit gawat darurat, sehingga semakin tinggi pengetahuan perawat dalam waktu tanggap dan penatalaksanaan triage maka sikap perawat yang profesional dapat bekerja secara maksimal dan sesuai prosedur sehingga kebutuhan pasien yang membutuhkan pelayanan unit gawat darurat dapat terpenuhi dengan baik dan penggunaan pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan dasar manusia pun terpenuhi dalam mendapatkan pelayanannya.

## **Kesimpulan**

Pengetahuan perawat dalam penanganan triage dan respon time di RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto dinilai pasien kurang baik.

Ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat di UGD RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Pusat. Pengetahuan perawat sangat dibutuhkan dalam menangani pasien dengan cepat tanggap darurat.

Sikap perawat terhadap pelayanan kesehatan gawat darurat di Unit Gawat Darurat RS.Kepresidenan Gatot Soebroto Jakarta Pusat dinilai pasien memiliki sikap perawat yang baik.

Ada hubungan yang signifikan antara sikap perawat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan gawat darurat di UGD RS.Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Pusat. Sikap perawat yang profesional dapat bekerja dengan tanggung jawab, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan unit gawat darurat. Peningkatan sikap perawat dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

## **Daftar Pustaka**

- Azwar. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Basoeki, A.P. (2008). *Penanggulangan penderita Gawat Darurat anesthesiologi & reanimasi*. Surabaya: FK.Unaira.

- Dahlan, M Sopiudin. (2008). *Statistic Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Djakaria, Hasan. (2012). *Gambaran Pengetahuan dan Keterampilan Profesional Perawat Tentang Waktu Tanggap (Respon Time) dan Pemilihan Triage di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Anuntaloko Parigi Sulawesi Tengah*, www.Universitas hasanudin.ac.id. Diperoleh tanggal 26 Juli 2016.
- Hastono, S.P. (2007). *Analisis Data Kesehatan*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Hidayat. (2011). *Menyusun Skripsi dan tesis edisi revisi*. Bandung : Informatika.
- Kartika, Dewi. (2011). *Buku Ajar Dasar Keperawatan Gawat Drurat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Krisanty P. Dkk. (2009). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Trans Info Media.
- Mubarak, Wahit. (2012). *Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Musliha. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta Nuha Medika.
- Nasrudin, Nazhir. (2009). *Teori-teori Sosiologi*. Cet.2. Bandung: Widya Padjajaran.
- Nilasari. (2010). *Pengaruh Pelatihan tentang Patient Safety terhadap Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Perawat Klinik pada Penerapan Patient Safety*. Tesis FIK UI.
- Notoadmodjo. (2010). *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi (Edisi Revisi 2010)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Palang Merah Indonesia. (2013). *Penanggulangan Penderita Gawat Darurat*. Jakarta.

- Rakhmat, Jalaludin. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Cet.26.
- Robbins, Stehpen. (2007). *Organizational Behaviour*. USA: Prenticell Hall.
- Setiadi. (2010). *Konsep dan Penelitian Riset Keperawatan Edisi 2*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susilo R. (2011). *Pendidikan Kesehatan dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Walgito, Bimo. (2003). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wawan, A & Dewi M. (2011). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Perilaku, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- WHO. (2005). *Emergency Triage Assesment and Treatment*. Diunduh pada tanggal 1 April 2017 melalui <http://www.who.int/triage>
- Zulmah, A. Dkk. (2013). *Pengalaman Perawat Melakukan Triase Lima Level pada Pasien Dengan Nyeri Dada*. Malang : Universitas Brawijaya.