

# Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan ulang pasien pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Harapan Bunda Lampung Tengah tahun 2012 = The influence factors of re-utilization of patient in Outpatient Installation of Harapan Bunda Hospital Central Lampung in 2012

Samsul Rizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330124&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Angka pemanfaatan ulang pasien rawat jalan sejak tiga tahun ke belakang di Rumah Sakit Harapan Bunda Lampung Tengah, memperlihatkan adanya penurunan pemanfaatan layanan ini. Menurunnya angka pemanfaatan ulang pasien rawat jalan ini sangat perlu untukantisipasi dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya pelayanan rawat jalan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan ulang pasien pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Harapan Bunda Lampung Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional (potong lintang). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diisi sendiri oleh responden (self-administered questionnaire yaitu pasien instalasi rawat jalan). Populasi penelitian adalah semua pasien yang berkunjung ulang lebih dari satu kali ke instalasi rawat jalan RS Harapan Bunda Lampung tengah dengan besar sampel sebanyak 106 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di RS Harapan Bunda Lampung Tengah rendah. Faktor-faktor yang memiliki hubungan bermakna secara statistik dengan pemanfaatan ulang adalah persepsi responden terhadap tarif, fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan SDM rumah sakit, waktu tempuh dan sumber pembiayaan.

Pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di RS Harapan Bunda Lampung Tengah sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Peneliti menyarankan pihak manajemen rumah sakit untuk mendorong semua petugas rumah sakit baik medis maupun non medis memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pasien. Selain itu, pihak manajemen menerapkan sistem penghargaan dan sanksi disiplin untuk memotivasi petugas rumah sakit melayani dengan lebih optimal.

.....The number of re-utilization of outpatient since three years ago at Harapan Bunda Hospital Central Lampung, it shows that there is a decrease in the utilization of this service. The decreasing number of outpatient re-utilization was extremely need to be anticipated. It can be analyzed from the influence factors that caused the decrease this outpatient service.

The objective of this research was to investigate the influence factors of patient re-utilization in outpatient installation at Harapan Bunda Hospital, Central Lampung. This research used Quantitative approach with Cross Sectional Design. This research applied the Primer Data that was taken from the self-administered questionnaire. The population of the research was all patient who ever visited the Outpatient Installation at Harapan Bunda Hospital Central Lampung more than one time. There were 106 respondent involved in this research.

The result showed that most of all outpatient re-utilization at Harapan Bunda Hospital Central Lampung is low. The factors that have a statistically significant relationship with re-utilization were respondents?

perception toward the cost, hospital facilities, doctor care services, hospital human resources service, travelled distance and financial resources.

The outpatient re-utilization at Harapan Bunda Hospital Central Lampung was depend on the quality service that given to the patient. The researcher suggested to the hospital management staff to encourage to the entire staff in the hospital, both medic and non-medic, to give service that oriented to the patient. In addition, the management introduced a system of reward and punishment discipline to motivate hospital staff to serve optimally.