

## Analisis tingkat permintaan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUP Dr.M. Djamil Padang

Akmal Mufriady Hanif, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71324&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Instalasi rawat Jalan (IRJ) merupakan bagian yang strategis bagi rumah sakit, sehingga kinerja IRJ akan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Sebagai pintu gerbang rumah sakit, IRJ merupakan cermin dari rumah sakit, sehingga kesan pertama dari masyarakat terhadap rumah sakit akan didapat dari penampilan dan kinerja IRJ. IRJ RSUP Dr M. Djamil Padang dengan 16 poliklinik spesialis mempunyai angka kunjungan yang tinggi. Namun faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan tingkat permintaan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik Penyakit Dalam belum diketahui secara pasti.

<br />

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat permintaan pasien dan berbagai faktor yang berhubungan dengan tingkat permintaan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik Penyakit Dalam dengan harapan hasilnya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan jumlah kunjungan rawat jalan.

Metode penelitian adalah studi potong lintang dengan bantuan kuesioner terhadap pasien yang melakukan kunjungan ulangan minimal 2 x dalam tahun 2001 ini di Poliklinik Penyakit Dalam dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Hasil penelitian memperlihatkan adanya berbagai faktor eksternal dan faktor internal yang kemungkinan berhubungan dengan tingkat permintaan terhadap pelayanan rawat jalan. Dengan bantuan analisis statistik bivariat dan multivariat dapat diketahui adanya beberapa variabel bebas yang mempunyai hubungan bermakna dengan tingkat permintaan pasien sebagai variabel terikat.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel umur, penghasilan keluarga, tempat tinggal, cara pembayaran, keramahan perawat dan kelengkapan spesialisasi mempunyai hubungan bermakna dengan tingkat permintaan pasien. Dari keseluruhan variabel di atas faktor keramahan perawat dan kelengkapan spesialisasi ternyata merupakan dua variabel yang sangat berperan.

Disarankan agar dilakukan upaya peningkatan kunjungan rawat jalan dengan memperhatikan faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat permintaan pasien terhadap pelayanan rawat jalan melalui pemasaran yang intensif serta meningkatkan peran dokter dan seluruh karyawan rumah sakit. Pelayanan Kesehatan Sore perlu dipertimbangkan untuk menggaet mereka yang mempunyai penghasilan menengah keatas dan tidak menghendaki birokrasi yang berbelit-belit.

<hr>

Demand Analysis Of Outpatients At Internal Medicine Department (OPIMD) M.Djamil Hospital in Padang  
Outpatient department (OPD) is a strategic department in hospital, in this case the OPD performance will influence the hospital performance as whole. OPD is the front gate of hospital, and it is said that OPD is the mirror of the hospital. People first impression will be derived from the OPD performance. OPD M.

Djamil hospital has 16 specialist polyclinics and still has high number of the patient visit. But factors related to demand stage analysis have not been confirmed.

The aim of this study is to find several factors related to demand at OPIMD, in hoping that the results can be used to increased OPIMD repeated visits.

A cross sectional study with questionnaires was used for collecting data from patient at OPIMD with repeated visits at least two times in 2001. Based on the formula, minimal sample size were 150.

The results of this study showed different external and internal factors may be related to demand at OPIMD. Statistic analysis, using bivariant and multivariant.

Revealed some independent variables which had significant relationship to demand as a dependent variable. This study concluded that age, income rate, home distances, payments method, nurses courtesy and completeness of medical specialization had significant relationship to demand at OPIMD. From above variables, with used multivariate analysis, nurses courtesy and completeness of medical specialization were two variables that played important role.

It is suggested that in order to increase repeated visits at OPIMD, the hospital has to pay attention on certain factors which are related to demand.