

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan berulang pada lima poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon, 2003

Reni Gustine Suparman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77758&lokasi=lokal>

Abstrak

Instalasi rawat jalan sebagai primadona pelayanan rumah sakit di masa depan, dapat memberikan kontribusi yang bermakna terhadap pelayanan penunjang dengan pendapatan yang cukup besar. Tinggi rendahnya kunjungan merupakan hasil interaksi antara pemberi (provider) dan penerima pelayanan (users), serta kepuasan konsumen merupakan faktor penentu bagi penggunaan jasa berulang. Selama ini ada kecenderungan jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Gunung Jati menurun, berdasarkan informasi tahun 2000 sampai dengan 2002. Tetapi belum ada evaluasi terhadap penurunan tersebut. Karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan berulang pada lima poliklinik rawat jalan yaitu poliklinik penyakit dalam, penyakit anak, penyakit mata, bedah umum dan bedah orthopedi. Dipilihnya lima poliklinik tersebut berdasarkan hasil evaluasi dalam tiga tahun terakhir yang menunjukkan jumlah kunjungan terbanyak dengan kecenderungan kunjungan menurun dan rasio kunjungan baru berbanding kunjungan lama yang meningkat.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kunjungan berulang rawat jalan (independent variable) dengan berbagai faktor yang diteliti (dependent variable), baik faktor internal, faktor eksternal maupun faktor pendukung.

Pengumpulan data primer dilakukan dilima poliklinik tersebut dengan nomor kunjungan ganjil setelah responden mendapatkan pelayanan. Analisis data secara statistik menggunakan analisis univariate dan analisis bivariale dengan uji Chi-Square serta analisis regresi.

Hasil penelitian dari analisis univariate menunjukkan bahwa frekuensi kunjungan berulang rawat jalan paling tinggi terdapat pada variabel persepsi sakit (86,3%) dan status kawin (84,3%). Dari analisis bivariale menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kunjungan berulang rawat jalan dengan tujuh variabel yang diteliti. Secara statistik, diketahui adanya hubungan antara kunjungan berulang rawat jalan dengan status perkawinan, pekerjaan, pendapatan, penyandang dana, asal wilayah (jarak) dan waktu perjalanan serta need yaitu persepsi sakit. Secara statistik terbukti tidak ada hubungan antara kunjungan berulang rawat jalan dengan umur, jenis kelamin, pendidikan, jumlah anak ditanggung, faktor internal dan persepsi terhadap mutu pelayanan, waktu menunggu serta kemungkinan untuk datang lagi setelah melihat dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Karakteristik pasien rawat jalan pada penelitian ini terbanyak berumur antara 15-55 tahun, jenis kelamin perempuan dengan status kawin, pendidikan lanjutan atau SMA keatas, pekerjaan pegawai negeri serta rata-rata jumlah anak ditanggung dua anak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kunjungan berulang rawat jalan di RSUD Gunung Jati sangat dipengaruhi oleh kemampuan membayar atau sosioekonomi yang ditunjukkan dengan variabel status perkawinan, pekerjaan, pendapatan, penyandang dana, jarak dan waktu perjalanan. persepsi sakit merupakan kebutuhan yang mendorong responden untuk berkunjung ke rumah sakit. Faktor internal terbukti secara statistik tidak berhubungan dengan kunjungan berulang rawat jalan di RSUD Gunung Jati. Hal ini

disebabkan karena pelayanan yang diberikan sama untuk setiap pengunjung dan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dalam upaya. meningkatkan kunjungan rawat jalan disarankan untuk meningkatkan kemitraan dengan pihak ketiga, penetapan tarif baru yang kompetitif dan penelitian lebih lanjut untuk waktu menunggu.