

## Analisis faktor-faktor penentu minat berkunjung ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung tahun 2003

Reallyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78647&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Instalasi rawat jalan khususnya poliklinik spesialis merupakan bagian strategis bagi rumah sakit. Oleh karena itu, pelayanan poliklinik spesialis tetap saja merupakan produk andalan yang harus dipertahankan agar dapat membangun citra untuk rumah sakit. Penurunan jumlah kunjungan pasien instalasi rawat jalan khususnya poliklinik spesialis akan berpengaruh pada pendapatan rumah sakit.

Poliklinik spesialis instalasi rawat jalan RSUD Kayuagung mempunyai angka kunjungan yang masih rendah bila dibandingkan dengan rumah sakit yang setingkat di Propinsi Sumatera Selatan.

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mendapatkan informasi tentang faktor-faktor penentu minat berkunjung ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayu Agung, dengan harapan hasilnya dapat dimanfaatkan untuk upaya meningkatkan kunjungan pasien di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayu Agung.

Penelitian ini merupakan studi analitik secara kuantitatif, dengan observasi, dan pendekatan potong lintang (cross-sectional), dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien yang dipilih sebagai responden yang diambil dari semua poliklinik spesialis dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden.

Beberapa faktor konsumen atau pasien yang mempunyai hubungan bermakna dengan minat pasien untuk berkunjung ulang ialah jenis kelamin, pekerjaan, frekuensi kunjungan, lama waktu tempuh, penanggung jawab pembayaran, dan pengetahuan pasien. Sedangkan, beberapa faktor rumah sakit yang mempunyai hubungan bermakna dengan minat pasien untuk berkunjung ulang ialah informasi, sarana, dan kualitas pelayanan. Dari keseluruhan faktor yang diteliti, informasi Poliklinik spesialis instalasi rawat jalan RSUD Kayuagung merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap minat pasien untuk berkunjung ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayu Agung.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada pihak manajemen RSUD Kayu Agung untuk melakukan upaya peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan dengan memperhatikan faktor-faktor yang berhubungan erat dengan minat pasien untuk berkunjung ulang.

Daftar Kepustakaan : 33 (1975 -- 2002)

<hr><i>The Analysis of the Determination Factors of Patient's Interest for Repeated Visits at Specialist Polyclinic - Outpatient Installation Kayuagung Hospital in 2003</i> Outpatient Installation, especially specialist polyclinic is a part of strategic of hospital. Therefore, specialist polyclinic service remain to be the main product that must be maintained in order to build a good hospital image. Decreasing numbering of patient

visit of outpatient installation, especially the specialist polyclinic will influence a hospital's incomes.

Specialist polyclinic - outpatient installation of Kayuagung Hospital has a low visit patient compared to the same hospital in the Province of South Sumatera.

This research is to get some information about the determinant factors of a patient's interest for repeated visits at specialist polyclinic - outpatient installation of Kayuagung Hospital. The results of this research are expected to increase patient visits at the specialist polyclinic - outpatient installation of Kayuagung Hospital.

This research concerned quantitative analytical studies with the observation and cross-sectional approach, by using the questioner to patients selected as respondents taken from all specialist polyclinics with a samples of 96 respondents.

Some consumer's factors or patients which have a meaningful relation with the patient's willing to revisit are sex, job, visit frequency, duration of time, in charge of payment, and knowledge of patients. In addition some hospital factors which have meaning in relation to a patient's willing to revisit are hospital rates, information, facilities, and service quality. From all factors studied, information of the specialist polyclinic - outpatient service at Kayuagung Hospital is a variable having an important role to a patient's interest to revisit at specialist polyclinic - outpatient installation of Kayuagung Hospital.

Based on the research result, it is suggested to management of the Kayuagung Hospital to make efforts to increase the visit numbers of outpatient installation by paying attention to the factors related the patient's interest to revisit.

Bibliography: 33 (1975-2002)</i>