

ABSTRAK

Nama : Nurdini Wahyuningsih
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis *Lost Patient* di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit
Pertamina Jaya Tahun 2008

Instalasi rawat jalan merupakan instalasi yang sangat strategis sebagai sumber *revenue centre* bagi RS Pertamina Jaya. Tingkat retensi yang belum mencapai target menggambarkan masih cukup banyak terjadi *lost patient*. Penelitian ini untuk mengetahui gambaran *lost patient* di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008. Faktor-faktor yang diteliti adalah faktor rumah sakit dan faktor provider kesehatan lain. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Pengumpulan data melalui wawancara telepon dan penelusuran dokumen. Mayoritas responden memiliki persepsi terjangkau terhadap tarif, berpersepsi baik terhadap dokter, perawat, pelayanan, dan fasilitas. Responden berpendapat bahwa sarana kesehatan lain lebih baik dari RSPJ. Faktor-faktor yang berhubungan dengan *lost patient* adalah persepsi pelayanan dan perbandingan sarana kesehatan lain dengan RSPJ.

Kata Kunci:

Lost patient, rawat jalan, persepsi

ABSTRACT

Name : Nurdini Wahyuningsih
Study Program: Sarjana Kesehatan Masyarakat
Title : Analisis *Lost Patient* in Polyclinic of Ambulatory Care
Installation at Pertamina Jaya Hospital 2008

Ambulatory care installation is a very strategic/important revenue centre for Pertamina Jaya Hospital. The retention level that hasn't reach target indicating that there's still quite significant lost patient case occurred. This research is held to understand the lost patient case in ambulatory care polyclinic RS Pertamina Jaya at 2008. Factors that will be examine is the hospital factor and other health provider factor. This research is made quantitatively with cross sectional design. The data and information needed is collected through interview by telephone and documentary penelusuran. The vast majority of respondent have opinion that good about price, doctor, nurse, service, and facilities. Respondents said that other health provider is still better than RSPJ. Other factors that connected with lost patient is the perception of service given and the comparison between RSPJ and other health provider.

Key words::

Lost patient, ambulatory care, perception.