



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS *LOST PATIENT* DI POLIKLINIK RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA TAHUN 2008**

SKRIPSI

**NURDINI WAHYUNINGSIH
1005001315**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
DEPOK
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS *LOST PATIENT* DI POLIKLINIK RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA TAHUN 2008**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

**NURDINI WAHYUNINGSIH
1005001315**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
DEPOK
JULI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nurdini Wahyuningsih

NPM : 1005001315

Tanda Tangan :

Tanggal : 1 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nurdini Wahyuningsih
NPM : 1005001315
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Analisis *Lost Patient* di Poliklinik Rawat Jalan
Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ede Surya Darmawan, SKM, MDM ()

Penguji : Vetty Yulianty, SSi, MPH ()

Penguji : Dumasari Harahap, SKM ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 1 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini. Dalam rangka menyelesaikan Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat (SI-4) Peminatan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, penulis telah menyelesaikan Skripsi berjudul “Analisis Kejadian *Lost Patient* di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008. Sebagai sebuah karya, skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, masukan, sumbang saran dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ede Surya Darmawan, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Seluruh dosen FKM UI terutama dosen AKK yang telah membagikan ilmunya kepada penulis;
3. Ibu Vetty Yulianty, S.Si, MPH dan Ibu Dumasari Harahap, SKM selaku penguji sidang skripsi. Terima kasih atas waktunya untuk menguji penulis.
4. Pihak RS Pertamina Jaya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
5. Orang tua dan keluargaku tercinta, *especially for my lovely mom*. Aku persembahkan skripsi ini untuk kalian. Terima kasih untuk semua yang telah kalian berikan untuk penulis selama ini, atas seluruh doa, *support*, serta cinta yang begitu besar pada penulis;
6. Camentosku tersayang: ska (anak autisme), esa (crunchy-brain), tih (anak baik), lid (si tomboy), vil (jamila), vi (mbem). Terima kasih banyak telah memberikan “kenangan yang terlalu manis untuk dilupakan”, telah menjadi badut-badut lucu selama ini, tempatku berbagi suka dan duka, aku pasti kangen banget sama semua kebodohan kita, kecamenan kita, ke-enggakjelasan kita, bercandaan-bercandaan kita, lawakan-lawakan kita. Terima kasih karena telah menjadi sumber kebahagiaanku. Aku berharap kita bisa menjadi sahabat

seumur hidup, kita harus tetap sering ketemu setelah lulus nanti. Aku sayang kalian;

7. Semua teman-teman FKM UI 2005: BEDA!!!!;
8. Danusian's family: terima kasih telah banyak melakukan kebodohan di danus dan di senat, kapan kita jalan-jalan lagi?;
9. Sahabat-sahabatku yang tak terlupakan: prista (kita ketemu di balairung bulan agustus 2009), bona (kapan chatting di fesbuk lagi?), tara (jangan lupa pulang ke jakarta), inem (kapan balik dari jogja?, menot, nia, dewi, dina, ayu, chandra (syndrome kapan kumpul bareng lagi?));
10. Lepiku yang selalu setia menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini;
11. Perpustakaan FKM sebagai tempat untuk mencari inspirasi; dan
12. Pihak-pihak lain yang belum sempat penulis sebutkan, saya mohon maaf tidak bisa menyebutkan satu per satu. *Thank you so much for everything.*

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Tiada gading yang tak retak, sudah tentu skripsi ini jauh dari sempurna. Saran dan kritik membangun tetap penulis harapkan.

Depok, Juli 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurdini Wahyuningsih
NPM : 1005001315
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008.

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 1 Juli 2009

Yang menyatakan

(Nurdini Wahyuningsih)

DAFTAR ISI

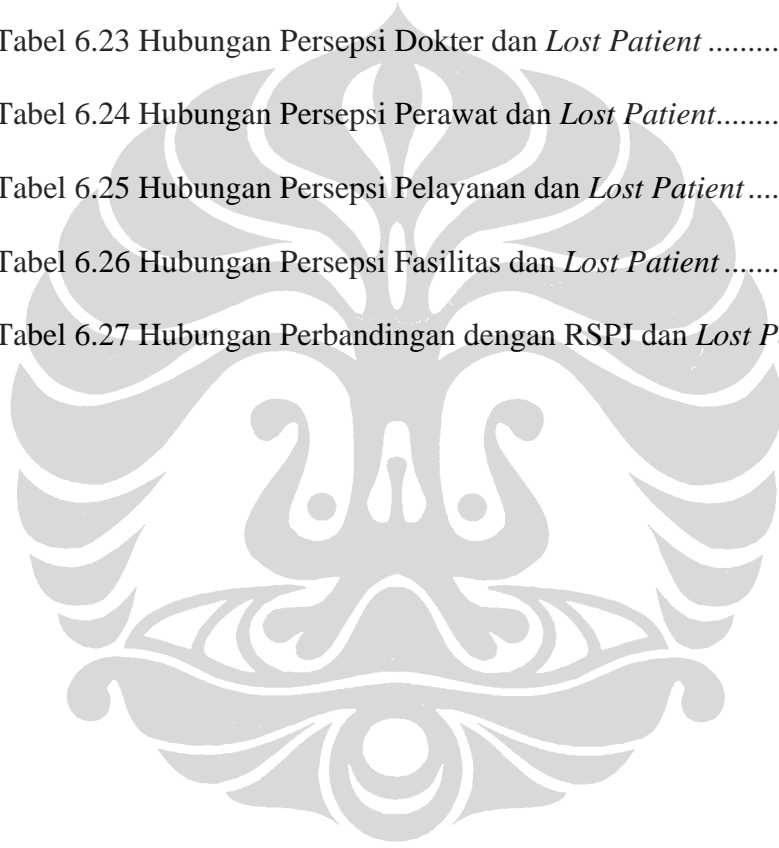
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Umum	7
1.4.2 Tujuan Khusus	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Bagi Rumah Sakit	7
1.5.1 Bagi Peneliti	7
1.5.2 Bagi Lembaga Pendidikan	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Rumah Sakit	9
2.2 Instalasi Rawat Jalan	10
2.3 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	11
2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Rawat Jalan	17
2.4.1 Faktor Eksternal	18
2.4.2 Faktor Internal	17
2.4.3 Provider Kesehatan Pesaing	27
2.5 <i>Lost Customer</i>	28
2.6 Kerangka Teori	30
3. GAMBARAN UMUM RS PERTAMINA JAYA	32
3.1 Rumah Sakit Pertamina Jaya	32
3.2 Instalasi Rawat Jalan	44
4. KERANGKA KONSEP	47
4.1 Kerangka Konsep	47
4.2 Definisi Operasional	48
5. METODOLOGI PENELITIAN	50

5.1 Jenis Penelitian	50
5.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	50
5.3 Populasi dan Sampel Penelitian	50
5.4 Jenis dan Pengumpulan Data	51
5.5 Pengolahan Data	51
5.6 Analisis Data	52
6. HASIL PENELITIAN	54
6.1 Karakteristik Responden	54
6.2 Analisis Univariat	55
6.2.1 Motivasi Pasien	55
6.2.2 Faktor Insternal Rumah Sakit	57
6.2.3 Faktor Provider Kesehatan Lain.....	63
6.2.4. <i>Lost Patient</i>	64
6.3 Analisis Bivariat.....	66
6.3.1 Hubungan Persepsi Tarif dengan <i>Lost Patient</i>	66
6.3.1 Hubungan Persepsi Dokter dengan <i>Lost Patient</i>	66
6.3.1 Hubungan Persepsi Perawat dengan <i>Lost Patient</i>	67
6.3.1 Hubungan Persepsi Pelayanan dengan <i>Lost Patient</i>	68
6.3.1 Hubungan Persepsi Fasilitas dengan <i>Lost Patient</i>	69
6.3.1 Hubungan Perbandingan Sarkes Lain dengan <i>Lost Patient</i>	69
7. PEMBAHASAN	71
7.1 Keterbatasan Penelitian	71
7.2 Faktor Internal Rumah Sakit	71
7.2.1 Persepsi Tarif	71
7.2.1 Persepsi Dokter	73
7.2.1 Persepsi Perawat	76
7.2.1 Persepsi Pelayanan.....	78
7.2.1 Persepsi Fasilitas	80
7.3 Faktor Provider Kesehatan Lain.....	82
7.4 <i>Lost Patient</i>	84
8. PENUTUP.....	87
8.1. Kesimpulan	87
8.2. Saran	87
DAFTAR REFERENSI.....	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Pekerja RSPJ	39
Tabel 3.2 Fasilitas Rawat Inap	42
Tabel 3.3 Kinerja Rumah Sakit.....	43
Tabel 3.4 SDM Rawat Jalan.....	44
Tabel 3.5 <i>Lost Patient</i> Poliklinik Rawat Jalan	46
Tabel 4.1 Definisi Operasional	48
Tabel 4.2 Matriks Skoring Variabel Penelitian.....	49
Tabel 6.1 Distribusi Alasan Memilih RSPJ	55
Tabel 6.2 Distribusi Alasan Tidak Kembali.....	56
Tabel 6.3 Distribusi Persepsi Tarif.....	57
Tabel 6.4 Distribusi Penjelasan Dokter.....	57
Tabel 6.5 Distribusi Ketelitian Dokter.....	58
Tabel 6.6 Distribusi Persepsi Dokter	58
Tabel 6.7 Distribusi Keramahan Perawat.....	59
Tabel 6.8 Distribusi Keterampilan Perawat	59
Tabel 6.9 Distribusi Persepsi Perawat.....	60
Tabel 6.10 Distribusi Pendaftaran.....	60
Tabel 6.11 Distribusi Waktu Tunggu Dokter.....	61
Tabel 6.12 Distribusi Persepsi Pelayanan	61
Tabel 6.13 Distribusi Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu.....	62
Tabel 6.14 Distribusi Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Periksa.....	62
Tabel 6.15 Distribusi Kelengkapan Peralatan.....	63

Tabel 6.16 Distribusi Persepsi Fasilitas	63
Tabel 6.17 Distribusi Penggunaan Sarana Kesehatan Lain	63
Tabel 6.18 Distribusi Perbandingan Sarana Kesehatan Lain dengan RSPJ.....	64
Tabel 6.19 Distribusi Mutu RSPJ	64
Tabel 6.20 Distribusi Keinginan Kembali	65
Tabel 6.21 Distribusi <i>Lost Patient</i>	65
Tabel 6.22 Hubungan Persepsi Tarif dan <i>Lost Patient</i>	66
Tabel 6.23 Hubungan Persepsi Dokter dan <i>Lost Patient</i>	67
Tabel 6.24 Hubungan Persepsi Perawat dan <i>Lost Patient</i>	67
Tabel 6.25 Hubungan Persepsi Pelayanan dan <i>Lost Patient</i>	68
Tabel 6.26 Hubungan Persepsi Fasilitas dan <i>Lost Patient</i>	69
Tabel 6.27 Hubungan Perbandingan dengan RSPJ dan <i>Lost Patient</i>	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pasien Umum Non Pertamina	4
Gambar 1.2 Retensi Pasien Umum Non Pertamina	4
Gambar 1.3 Pasien Spesialis Non Pertamina	5
Gambar 1.4 Retensi Pasien Spesialis Non Pertamina	5
Gambar 2.1 Perilaku Konsumen	18
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rawat Jalan	44
Gambar 4.1 Kerangka Konsep	47
Gambar 6.1 Distribusi Jenis Kelamin	54
Gambar 6.2 Distribusi Usia.....	54
Gambar 6.3 Distribusi Pekerjaan	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Output Analisis Data

Lampiran 3 Struktur Organisasi RSPJ

Lampiran 4 Kinerja Operasional RSPJ

Lampiran 5 Struktur Organisasi Rawat Jalan

Lampiran 6 Jumlah Pekerja RSPJ Bulan Januari 2009

