

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan ulang di Poliklinik Ibu dan Poliklinik Anak RSIA Hermina Depok th.2005

Delly, Deviajana

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10273&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan ulang di Poliklinik Ibu dan Poliklinik Anak di Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Depok. Penelitian menggunakan rancangan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang sampelnya diambil secara purposive sampling. Chi square test digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan berbagai faktor terhadap kunjungan ulang. Sedangkan logistik regresi digunakan untuk melihat faktor yang dominan terhadap kunjungan ulang.

Hasil penelitian memperlihatkan faktor eksternal rumah sakit yang mempunyai hubungan yang bermakna terhadap kunjungan ulang adalah pendidikan, pengeluaran, penanggung jawab pembayaran, lama waktu tempuh, dan persepsi terhadap tarif dengan kunjungan ulang. Faktor internal rumah sakit yang mempunyai hubungan bermakna dengan kunjungan ulang adalah sarana fisik, pelayanan rumah sakit, dan pelayanan dokter. Terdapat 5 variabel yang paling berhubungan dengan kunjungan ulang di poliklinik ibu dan poliklinik anak RSIA Hermina Depok tahun 2005 yaitu pengeluaran, penanggung jawab pembayaran, lama waktu tempuh, persepsi tarif dan pelayanan dokter ($p < 0,05$). Variabel pengeluaran yang dapat diartikan sebagai kemampuan membayar merupakan variabel yang mempunyai hubungan yang kuat dan dominan dengan kunjungan ulang ($p = 0,001$).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin besar pengeluaran sebagai gambaran kemampuan membayar, semakin banyaknya penanggung jawab pembayaran menggunakan pihak ketiga, semakin dekat waktu tempuh, semakin membaiknya persepsi terhadap tarif dan pelayanan dokter maka responden cenderung akan berkunjung ulang di Poliklinik Ibu dan Poliklinik Anak di RSIA Hermina Depok.

Untuk itu penelitian ini menyarankan pihak RSIA Hermina Depok dapat semakin meningkatkan pelayanan dokter dengan mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan. RSIA Hermina Depok dapat menjaga agar harga sesuai dengan nilai pelanggan memandang rumah sakit yang dapat dipertimbangkan dari besarnya pengeluaran responden. Lebih lanjut, penelitian ini perlu lebih diperdalam dengan melakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan pasien rawat jalan untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Kunjungan Ulang Rawat Jalan

This study is a cross-sectional study was conducted in clinics of mother and clinics of children in Hermina Hospital Depok. The aim of study is to find out the main factors affected on visit repeat. Sampling method use purposive sampling. Data collection used interview by questionnaire with 145 respondents. Analysis of data used Chi-square test and logistic regression.

This analysis shows the external factors have significant correlation with visit repeat. Those factors are education, earning, payment responsibility, time duration to hospital, and perception of price ($p < 0,05$). Internal factors of the hospital have significant correlation with visit repeat. Facilities of the hospital, services of hospital and services of medical doctors were the internal factors. Earning Variable is describing ability to pay have strong and dominant correlation with visit repeat in clinics of mothers and clinics of children in Hermina Hospital Depok ($p = 0,001$).

The conclusion of study is increasing of the respondent earning, the method

of responsibility of payment, duration time to hospital, perception of price health services and services of medical doctors will increase visited repeat patients in mothers polyclinic and children polyclinic in Hermina hospital Depok.

Recommendation of the study is to increase medical doctors services with improvement of quality health services. Hermina hospital kept the price of health services in order to value of the consumer which considering from respondent earning. In the future, study in satisfaction of outpatients is needed.

Key Word : Out Patient Visit Repeat