

DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMANFAATKAN PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ANNA KOTA BEKASI TAHUN 2020

Ayu Mutiara Rani

Abstrak

Pelayanan rawat jalan berperan penting dalam pencegahan dan penyembuhan penyakit, akan tetapi terdapat penurunan pemanfaatan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi. Cakupan kunjungan rawat jalan RS Anna Kota Bekasi selama tiga tahun terakhir yakni tahun 2018 sebanyak 147.578 kunjungan, tahun 2019 menjadi 139.846 kunjungan, dan pada tahun 2020 menurun menjadi 105.322 kunjungan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis determinan yang berhubungan terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan di RS Anna Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 288 pasien yang dipilih dengan teknik *proportionate stratified random sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi serta jenis poli klinik di rumah sakit. Hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa dari tiga faktor organisasi, dua faktor berhubungan terhadap keputusan pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan yaitu ketersediaan fasilitas ($p\text{-value}=0,000$), keamanan pasien ($p\text{-value}=0,000$). Sedangkan seluruh faktor interaksi antara konsumen dengan petugas kesehatan berhubungan terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan yaitu pendidikan ($p\text{-value}=0,000$), penghasilan ($p\text{-value}=0,000$), pelayanan dokter ($p\text{-value}=0,000$), pelayanan perawat ($p\text{-value}=0,000$), dan persepsi sakit ($p\text{-value}=0,000$). Bagi pihak rumah sakit, disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan maupun fasilitas khususnya bagi poli klinik yang memiliki kunjungan rawat jalan terendah dengan melakukan pengembangan dan evaluasi secara berkala, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan.

Kata Kunci: Pelayanan rawat jalan, Petugas kesehatan, Rumah sakit

DETERMINANTS RELATED TO PATIENT'S DECISIONS TO UTILIZE OUTPATIENT SERVICES AT HOSPITAL ANNA OF BEKASI CITY IN 2021

Ayu Mutiara Rani

Abstract

The outpatient services play an important role in the prevention and cure of diseases, but there is a decrease in the use of outpatient service at Anna Hospital, Bekasi City. The coverage of outpatient visits at Anna Hospital in Bekasi City for the last three years, there were 147.578 visits in year 2018, 139.846 visits in year 2019, and it were decreased to 105.322 visits in year 2020. The purpose of this study was to analyze the determinants related to the utilization of outpatient services at Anna Hospitals, Bekasi city. This study used a *cross-sectional* research design. The sample in this research amounted to 288 patients who were selected with a *proportionate stratified random sampling* technique based on inclusion and exclusion criteria as well as the type of polyclinic in the hospital. The results of the *chi-square* test analysis showed that of the three organizational factors, two factors were related to the patient's decision to utilize outpatient services, namely the availability of facilities (p-value=0,000) and patient safety (p-value=0,000). While, all interaction factors between consumers and health workers are related to the utilization of outpatient services, namely education (p-value=0,000), income (p-value-0,000), doctor services (p-value=0,000), nursing service (p-value=0,000), and perception of pain (p-value=0,000). It is recommended for the hospital to maintain and improve its services, especially for polyclinics with the lowest outpatient visits by developing and evaluating periodically, so that they can meet the needs of patients undergoing outpatient treatment.

Key Words: Health workers, Hospital, Outpatient services