

**ANALISIS KEBUTUHAN DAN KESEDIAAN PASIEN
AKAN PELAYANAN RAWAT INAP DI POLIKLINIK 24 JAM
PT. RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA CABANG SEMARANG**



TESIS

Untuk memenuhi persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Rumah Sakit

Oleh :
Diah Kari Artati
NIM. E4A001006

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2005**

ABSTRAK

Diah Kari Artati

Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Pasien Akan Pelayanan Rawat Inap di Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang

Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang merupakan pusat pelayanan kesehatan rawat jalan milik Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya yang akan dikembangkan menjadi pusat pelayanan kesehatan rawat inap setingkat rumah sakit type C. Untuk mengembangkan Poliklinik menjadi rumah sakit yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan karakteristiknya, dibutuhkan pengkajian lebih lanjut tentang kebutuhan dan ketersediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT RSPS Cabang Semarang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kebutuhan dan ketersediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang, jenis penelitian *observasional* dengan metode survei dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner pada 45 orang responden yaitu pasien Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang. Data primer maupun sekunder diolah dan dianalisa dengan cara kualitatif serta kuantitatif dengan metode univariat dan bivariat, menggunakan uji *rank spearment*. Signifikansi ditentukan dengan nilai $p < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor – faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dan ketersediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang adalah kemudahan memilih dokter sesuai keinginan (*p value* 0,001), kompetensi interpersonal perawat (*p value* 0,006), ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium (*p value* 0,001) dan ketersediaan sarana prasarana (*p value* 0,001), sementara yang tidak berhubungan adalah budaya pemberdayaan (*p value* 0).

Sehingga disarankan membuat kesepakatan antara dokter spesialis dan manajemen Poliklinik, membuat SOP, menata posisi perawat, melakukan monitoring dan evaluasi, penegakkan sistem reward, bekerja sama dengan laboratorium klinik swasta, mengadakan pelatihan, meningkatkan budaya ramah, sopan, perhatian dan sabar, melakukan rekrutmen tenaga medis dan paramedis, menambah jenis poliklinik spesialis, menambah peralatan medis dan non medis, melengkapi alat dan reagen di laboratorium klinik serta apabila dilihat dari karakteristik pasien, sudah saatnya Poliklinik berkembang menjadi rumah sakit.

Kata Kunci : Analisis Kebutuhan Pasien, Pelayanan Rawat Inap, Rumah Sakit
Kepustakaan : 41 (1983 – 2002).

ABSTRACT

Diah Kari Artati

Analysis of Necessity and Willingness of Patient to Inpatient Services at Polyclinic 24 Hours at PT. RSPS Branch of Semarang.

Polyclinic 24 hours at PT. RSPS Branch of Semarang is a center of outpatient health services belongs to Surabaya Port Hospital that will be developed as a center of inpatient health services on the same level with type C hospital. To develop the polyclinic as a hospital, which is needed by people in accordance with their characteristics, it needs to research necessity and willingness of patient to inpatient services at Polyclinic 24 hours at PT. RSPS Branch of Semarang.

The aim of this research was to know the factors that influence necessity and willingness of patient to inpatient services at Polyclinic 24 hours at PT. RSPS Branch of Semarang. This was an observational research using survey method and cross sectional approach. Number of respondent was 45 persons who were patients of Polyclinic 24 hours at PT. RSPS Branch of Semarang. Data was analyzed by univariate, and bivariate method using Rank Spearman test and significant level on 0,05.

Result of this research shows that the factors which have significant relationship with necessity and willingness of patient to inpatient services at Polyclinic 24 hours are easy to choose a doctor (p value = 0,001), interpersonal competency of a nurse (p value = 0,006), accuracy of a laboratory test (p value = 0,001), and availability of means (p value = 0,001). The factor, which does not have significant relationship, is an empowerment culture.

It needs to make agreement between a specialist doctor and a polyclinic management, to make standard operating procedure, to arrange a position of a nurse, to monitor and to evaluate, to do a reward system, to cooperate with a private clinical laboratory, and to conduct training. Beside that, it needs to improve a friendly culture, to be polite, attentive and patient, to increase number of medical and non – medical tools, to complete an equipment and reagent at a clinical laboratory, and to change a polyclinic status to be a hospital.

Key Words : Analysis of Patient's Necessity, Inpatient Services, and Hospital

Bibliography : 41 (1983 – 2002)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Poliklinik 24 Jam PT. Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya (PT. RSPS) Cabang Semarang adalah sebuah unit pelayanan kesehatan yang beroperasi selama 24 jam, terletak di kawasan pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Unit Kesehatan ini melayani pasien – pasien pegawai maupun keluarga PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Semarang dan Unit Terminal Peti Kemas (TPKS) sebagai pelanggan tetap disamping pasien – pasien dari perusahaan di lingkungan pelabuhan maupun masyarakat sekitar.

Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang ini dalam sejarahnya merupakan poliklinik milik PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Semarang yang pada waktu itu merupakan Unit Kesehatan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Semarang. Pada tahun 1999 Unit Kesehatan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Semarang terpisah dari PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Semarang dan menjadi cabang dari PT. RSPS Pusat di Surabaya. Sejalan dengan pelimpahan tersebut, Unit Kesehatan PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Semarang diubah namanya menjadi Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang. ⁽¹⁾

Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang ini merupakan Poliklinik rawat jalan dengan berbagai layanan seperti Unit Gawat Darurat, Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana, Poliklinik Gigi dan Poliklinik

Umum.

Kinerja Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang semakin lama semakin meningkat, hal ini terlihat pada jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat baik pasien baru maupun pasien lama. Meningkatnya jumlah pasien baru menunjukkan bahwa keberadaan Poliklinik 24 jam PT RSPS Cabang Semarang sudah dikenal masyarakat dan diminati masyarakat sementara meningkatnya jumlah kunjungan pasien lama menunjukkan loyalitas pasien terhadap Poliklinik. Adapun jumlah kunjungan pasien di masing – masing pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang Tahun 2003

Jenis Pelayanan	Jumlah Kunjungan							
	Tahun 2000		Tahun 2001		Tahun 2002		Tahun 2003	
	Lama	Baru	Lama	Baru	Lama	Baru	Lama	Baru
UGD	2.058	1.373	1.931	1.288	1.791	1.195	2.238	1.493
Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) serta Keluarga Berencana (KB)	114	62	126	68	132	72	77	42
Poliklinik Gigi	631	371	628	369	762	448	655	386
Poliklinik Umum	12.764	5.471	13.834	6.814	15.381	7.202	19.472	10.254
Jumlah	15.	7.2	16.	8.	18.	8.	22.	12.
	567	77	519	539	066	917	442	175
	22.844		25.058		28.683		34.617	

Sumber : Laporan Tahunan Poliklinik 24 Jam PT. RSPS Cabang Semarang, Desember 2003.

Berdasarkan tabel 1.1. diatas terlihat bahwa kunjungan pasien di Poliklinik 24 jam PT RSPS Cabang Semarang semakin meningkat, dan kunjungan terbanyak adalah kunjungan pasien di Poliklinik umum.

Pola penyakit yang ditangani sangat bervariasi, dengan urutan sepuluh besar penyakit

adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2. Urutan Sepuluh Besar Pola Penyakit di Pelayanan Poli Umum Poliklinik 24 Jam PT. RSPS Cabang Semarang

Jenis Penyakit	Jumlah Kunjungan			
	Tahun 2000	Tahun 2001	Tahun 2002	Tahun 2003
ISPA	5.024	5.916	6.845	7.154
Diare	3.600	3.876	5.313	6.312
Trauma	2.160	2.254	3.036	3.122
Hipertensi	1.800	2.234	2.783	2.861
Artritis	1.440	1.836	1.771	1.544
Obs. Febris	1.260	1.428	1.518	1.511
Typhoid				
Diabetes Melitus	900	816	1.265	1.254
Penyakit Jantung	548	632	1.012	967
Bronkitis	532	592	759	729
Demam Berdarah	251	248	321	235
Jumlah	17.515	19.829	24.623	25.689

Data : Laporan Tahunan Poliklinik 24 Jam PT. RSPS Cabang Semarang, Desember 2003

Berdasarkan tabel 1.2. terlihat bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pada sepuluh besar penyakit semakin lama semakin meningkat, hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat / pasien di sekitar Poliklinik 24 jam PT. RSPS cabang Semarang terhadap pelayanan rawat jalan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2004, diantara sepuluh besar penyakit tersebut, sebagian besar membutuhkan perawatan lanjut berupa perawatan rawat inap, namun pelayanan rawat inap ini tidak dapat dipenuhi Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang disebabkan karena belum memiliki pelayanan rawat inap, sehingga pasien di rujuk ke rumah sakit mitra. Jumlah rujukan cukup tinggi. Data selengkapnya adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3. Data Kasus Penyakit Yang Dirujuk ke Rumah Sakit Mitra Karena Membutuhkan Rawat Inap Pada Tahun 2003

Jenis Penyakit	Jumlah Kasus Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang					
	Jumlah Kasus	Yang Disarankan Dirujuk ke RS Mitra				Total
		Yang Menolak Di rujuk		Yang Menerima Di Rujuk		
		n	%	n	%	
ISPA	7.154	679	10,01	466	6,87	1.145
Diare	6.312	967	14,26	800	11,79	1.767

Trauma	3.122	623	9,18	876	12,91	1.499
Hipertensi	2.861	246	3,63	212	3,13	458
Artritis	1.544	262	3,86	278	4,10	540
Obs. Febris Typhoid	1.511	174	2,57	225	3,32	399
Diabetes Melitus	1.254	62	0,91	39	0,57	101
Penyakit Jantung	967	188	2,77	402	5,93	590
Bronkitis	729	92	1,36	68	1,00	160
Demam Berdarah	235	32	0,47	92	1,36	124
Jumlah	25.689	3325	49,02	3458	50,98	6.783

Data : Laporan Tahunan Poliklinik 24 Jam PT. RSPS Cabang Semarang, Desember 2003

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa jumlah kasus penyakit yang harus dirujuk ke rumah sakit mitra pada tahun 2003 cukup tinggi, khususnya pada penyakit jantung, demam berdarah dan trauma. Dengan dirujuknya pasien ke rumah sakit mitra menjadikan pelayanan yang diberikan Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang menjadi tidak efektif dan efisien, karena pasien harus mengeluarkan biaya lagi untuk transportasi, pemeriksaan ulang di rumah sakit dan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Walaupun pasien harus dirujuk ke rumah sakit mitra, namun tidak semua pasien bersedia dirujuk ke rumah sakit, dan pasien lebih memilih menjalani rawat jalan dengan pengawasan dokter Poliklinik 24 jam PT RSPS Cabang Semarang. Melihat tingginya minat dan kebutuhan pasien akan pelayanan rawat inap, mendesak manajemen Poliklinik untuk meningkatkan status Poliklinik rawat jalan menjadi rumah sakit type C atau sekurang – kurangnya setingkat puskesmas dengan perawatan.

Berbagai upaya telah ditempuh manajemen Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang untuk meningkatkan status Poliklinik dengan : (Laporan Tahunan Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang tahun 2003

1. Melengkapi sarana dan prasarana
2. Meningkatkan jumlah tenaga
3. Disetujuinya permohonan perubahan status dari Poliklinik menjadi rumah sakit kelas C atau setidak – tidaknya setaraf Puskesmas dengan perawatan, dan hal ini mendapatkan respon yang positif oleh manajemen PT. RSPS Pusat Surabaya, berupa (a) memberikan rekomendasi perubahan status Poliklinik menjadi rumah sakit, (b) menetapkan struktur organisasi Poliklinik menjadi struktur organisasi rumah sakit (sebagaimana terlampir), (c) melantik Manajer Cabang untuk mengelola manajemen rumah sakit, (d) memberikan dana untuk pengembangan Poliklinik menjadi rumah sakit baik berupa bangunan fisik maupun perlengkapan selayaknya rumah sakit.
4. Memberikan pelatihan kepada seluruh perawat tentang asuhan keperawatan

Untuk mengembangkan Poliklinik menjadi rumah sakit yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan karakteristiknya, dibutuhkan pengkajian lebih lanjut tentang faktor – faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT RSPS Cabang Semarang, sehingga pengembangan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien.

B. Perumusan Masalah

1. Jumlah kunjungan 10 besar penyakit meningkat
2. Pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap tidak dapat dipenuhi disebabkan karena Poliklinik tidak memiliki pelayanan rawat inap, sehingga pasien terpaksa dirujuk ke rumah sakit mitra. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien
3. Walaupun jumlah pasien yang dirujuk meningkat, namun tidak semua pasien mau dirujuk. Mereka lebih memilih tetap menjalani rawat jalan dengan pengawasan intensif dari dokter Poliklinik 24 jam PT RSPS Cabang Semarang
4. Tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang, mendesak manajemen Poliklinik untuk segera mengembangkan status Poliklinik menjadi rumah sakit.

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka dalam penelitian ini dirumuskan pertanyaan penelitian, sebagai berikut : Faktor – faktor pelayanan rawat inap apa sajakah yang berhubungan dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 Jam PT RSPS Cabang Semarang?

C. Tujuan.

1. Tujuan Umum :

Mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien yang terdiri dari pendidikan, pekerjaan, status

- sosial ekonomi dan jarak rumah dengan Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang
- b. Mengetahui gambaran kemudahan memilih dokter sesuai keinginan, kompetensi interpersonal perawat, ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium, ketersediaan sarana prasarana, kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang
 - c. Mengetahui hubungan kemudahan memilih dokter sesuai keinginan dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang
 - d. Mengetahui hubungan kompetensi interpersonal perawat dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang
 - e. Mengetahui hubungan ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang
 - f. Mengetahui hubungan ketersediaan sarana prasarana dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang

D. Ruang Lingkup

1. Lingkup Sasaran.

Penelitian ini ditujukan kepada seluruh pasien Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang

2. Lingkup masalah.

Masalah dibatasi pada hubungan kemudahan memilih dokter sesuai keinginan, kompetensi interpersonal perawat, ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium dan ketersediaan sarana prasarana dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang

3. Lingkup Keilmuan :

Administrasi Rumah Sakit dengan pendekatan pada pengembangan organisasi.

4. Lingkup Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional, dengan metode survei dan pendekatan *cross sectional*.

5. Lingkup Lokasi .

Lokasi penelitian ini adalah Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang

6. Lingkup waktu.

Pelaksanaan penelitian pada bulan Oktober 2004 sampai dengan Agustus 2005.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang.

2. Bagi Manajemen Poliklinik 24 Jam PT. RSPS Cabang Semarang

Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang dapat melengkapi jenis pelayanannya dengan pelayanan rawat inap sesuai dengan harapan pasien.

3. Bagi MIKM – UNDIP Semarang

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang keputusan memilih pelayanan kesehatan sehubungan dengan kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan sudah pernah dilakukan, diantaranya adalah :

1. Anies (2000), dalam *Perilaku Pencarian Pengobatan Bagi Anak Balita Keluarga Miskin*,

Studi Kasus di Kota Surakarta Jawa Tengah. Variabel bebas yang menjadi perhatian peneliti meliputi pengetahuan ibu, sikap ibu, pengambilan keputusan berobat, tingkat keparahan penyakit, kesibukan ibu, persepsi mutu puskesmas, kemudahan mencapai Puskesmas, biaya berobat, pendidikan ibu dan usia anak. Perbedaan dengan yang peneliti lakukan adalah penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kemudahan memilih dokter sesuai keinginan, kompetensi interpersonal perawat, ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium dan ketersediaan sarana prasarana dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang.

2. Sugiyanto (2002), dalam *Pengaruh Karakteristik Keluarga Terhadap Tindakan Pencarian Pengobatan Bagi Bayi Berdasarkan Kebutuhan Masyarakat.* Variabel yang diteliti adalah umur ibu, tingkat pendidikan ibu, pekerjaan ibu, besar anggota keluarga, tingkat pendapatan perkapita ibu, persepsi tentang penyakit, persepsi tentang pengobatan modern, pengalaman pengobatan modern, dukungan pengobatan modern dan tindakan pertama pencarian pengobat dan obat modern atau tradisional. Perbedaan dengan yang peneliti lakukan adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kemudahan memilih dokter sesuai keinginan, kompetensi interpersonal perawat, ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium dan ketersediaan sarana prasarana dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang.
3. **Benny Purwanto (1997) yang meneliti tentang *Analisis faktor – faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Kodya Semarang.* Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mendorong keputusan memilih pelayanan rawat inap di RSUD Kodya Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif secara *cross sectional* . Variabel yang diteliti adalah faktor – faktor yang menjadi kriteria dalam proses keputusan yang dikelompokkan dalam 9 kategori yaitu : (1) frekuensi rawat inap, (2)**

lokasi, (3) keragaman pelayanan, (4) harga. (5) informasi, (6) personel, (7) atribut fisik rumah sakit, (8) pelayanan yang diberikan dan (9) kesamaan karakteristik pasien. Perbedaan dengan yang peneliti lakukan adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kemudahan memilih dokter sesuai keinginan, kompetensi interpersonal perawat, ketepatan hasil pemeriksaan laboratorium dan ketersediaan sarana prasarana dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang.