

INTISARI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN PULANG ATAS PERMINTAAN SENDIRI DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SARAS HUSADA PURWOREJO

Purwiningsih¹, Dedi Mawardi P², Effatul Afifah²

Latar Belakang Penelitian : Menghadapi persaingan yang sangat ketat saat ini bagi perusahaan jasa harus memperhatikan kepuasan pelanggan, jika pasien merasa puas dengan mutu pelayanan rumah sakit maka ada kecenderungan pasien untuk setia terhadap jasa pelayanan. Beberapa kasus sering terjadi pasien pulang atas permintaan sendiri (APS). Data rekam medis RSUD Saras Husada Purworejo menunjukkan jumlah pasien pulang atas permintaan sendiri (APS) tahun 2011 sebanyak 1232 dari 17.385 total pasien (7,08%), tahun 2012 sebanyak 1342 dari 18.840 total pasien (7,12%). Hal ini akan berdampak menurunnya pendapatan rumah sakit, ketidakpercayaan, dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan RS. Beberapa faktor yang mempengaruhi pasien APS seperti persepsi, kondisi, lingkungan, biaya rumah sakit, serta mutu pelayanan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien pulang atas permintaan sendiri di ruang rawat inap RSUD Saras Husada Purworejo.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini pasien rawat inap di RSUD Saras Husada yang meminta pulang. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 orang. Analisis data menggunakan *Chi Square* dan regresi logistik.

Hasil Penelitian : Karakteristik responden terbanyak berusia 30-65 tahun, berpendidikan SMA, pekerjaan paling banyak petani/buruh. Terdapat pengaruh faktor kondisi pasien ($p=0,005$), persepsi sakit ($p=0,003$), dan lingkungan rumah sakit ($p=0,011$) terhadap pasien APS ($p<0,05$), sedangkan faktor biaya ($p=0,119$) dan mutu pelayanan ($p=0,974$) tidak berpengaruh terhadap pasien APS ($p>0,05$). Analisa multivariat menunjukkan faktor yang paling berpengaruh terhadap pasien APS adalah persepsi sakit $p=0,011$.

Kesimpulan : Faktor yang paling berpengaruh terhadap permintaan pasien pulang atas permintaan sendiri di ruang rawat inap RSUD Saras Husada Purworejo adalah persepsi sakit $p=0,011$ dengan OR=5,759.

Kata Kunci : Pulang Atas Permintaan Sendiri (APS), Rawat Inap.

¹Mahasiswa STIKES Alma Ata Yogyakarta

²Dosen STIKES Alma Ata Yogyakarta

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING PATIENT'S OWN HOME REQUEST IN THE INPATIENT WARD OF SARAS HUSADA GENERAL HOSPITAL PURWOREJO

Purwiningsih¹, Dedi Mawardi P², Effatul Afifah²

Background : Facing very tough nowadays competition for services, companies must pay attention to customer satisfaction, if the patients were satisfied with the quality of hospital services there is a tendency of patients to be faithful to the services. Some cases often occur at the patient's own home request (POHR). It will impact the hospital revenue decline, distrust, and dissatisfaction of patients to hospital services. Some factors that influence POHR are perceptions, conditions, environment, hospital costs, and quality of service.

Objectives : To determine the factors that influence a patient's own home request in the inpatient ward of Saras Husada General Hospital Purworejo.

Method : Kind of this research is observational of analytic with the approach of Cross Sectional. The research population were the patients of Saras Husada General Hospital who asked to went home. The sampling technique was purposive sampling technique. The number of samples in the research were 94 peoples. Data analysis used the Chi Square and logistic regression.

Result : The characteristics of respondents were aged 30-65 years (50,0%), high school educated (37,2%), the most of job were farmers / labourers (35,1%), habit went to health centers (44,7%), came to be referred (48,9%), 1-3 days old were treated (46,8%). The worse patient's condition 53,2%, good service quality 76,6%, good pain perception 75,5%, comfortable environment 55,3%, the hospital cost of capable of 76,6%. The condition of the patient ($p=0,004$), pain perception ($p=0,002$), and environment ($p=0,033$) there was effect ($p<0,05$). The factors that most influenced the POHR was perception of pain $p=0.024$.

Conclusion : The most influential factor on the demand at the patient's own home request in the inpatient wards of Saras Husada General Hospital Purworejo is the perception of pain.

Keyword : patient's own home request (POHR)

¹ Student of STIKES Alma Ata Yogyakarta

² Lecturer of STIKES Alma Ata Yogyakarta