

## Strategi meningkatkan kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tahun 2003

Rika Oktarina Rony, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76945&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dari kondisi yang ada pada Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Pelabuhan Palembang diketahui bahwa pemanfaatan kapasitas terpakai hanya 33% dari kapasitas terpasang. Ini menyebabkan jumlah pendapatan rumah sakit dari bagian ini tidak optimal. Untuk itu perlu dipikirkan suatu upaya untuk mengatasi masih rendahnya kunjungan pada Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Pelabuhan Palembang tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi meningkatkan kunjungan Rawat Jalan RS Pelabuhan Palembang, berikut factor eksternal dan internal yang mempengaruhi.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode telaah kasus, dengan pendekatan deskriptif analitik. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-Februari 2003. Metoda pengumpulan data diperoleh melalui data primer lewat wawancara in-depth interview dan melakukan diskusi kelompok. Serta data sekunder melalui penelusuran data rekam medis rumah sakit dan data dari Badan Pusat Statistika kota Palembang.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa peluang utama Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Pelabuhan Palembang adalah mengembangkan pasar dan produk yang ada. Dengan ancaman yang ditakutkan adalah larinya pasien, dokter spesialis dan perusahaan pelanggan ke rumah sakit lain.

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan, bahwa rendahnya kunjungan dikarenakan fungsi internal marketing rumah sakit belum berjalan optimal, jumlah dokter di poli spesialis tidak merata, kecepatan layanan di masing-masing poli tidak sama, waktu tunggu yang lama serta sarana bagian rawat jalan yang kurang memadai. Oleh karena itu disarankan kepada pihak rumah sakit untuk melakukan peningkatan profesionalisme SDM bagian pemasaran, mengkaji ulang kembali beberapa poli spesialis yang masih dapat ditingkatkan kunjungan pasiennya, meningkatkan kecepatan layanan, memperpendek waktu tunggu dan memperbaiki sarana pelayanan bagian rawat jalan.

Daftar Pustaka : 24 (1979-2001)

From the existing conditions of the outpatient clinic of Pelabuhan Palembang, it is apparent that it is operating at only 33% of its full capacity. This causes the output of the outpatient clinic to be less than optimal. Therefore, it is necessary to consider a strategy for increasing the low number of visits to the outpatient clinic of Pelabuhan Hospital, Palembang.

The purpose of this research is to know how increasing the number of visits to the outpatient clinic of Pelabuhan Hospital, Palembang, as well as Ending external and internal influential factors.

This research was carried out with case study methods at January-February 2003.

The primary data was obtained through indepth interviews and group discussions with hospital administrators. Secondary data was obtained through examining hospital records and data from the Center for Health Statistics in Palembang.

From this research, it appears that the main opportunity for increasing the number of visits to the outpatient clinic of Pelabuhan Hospital, Palembang is by giving priority to develop the market and product. One existing problem is that patients seek treatment from other specialists and other treatment centers.

In Conclusion, the low number of patients seeking treatment at the outpatient clinic, is caused by there is not enough promotion and information from the hospital, limited number of specialists, service time, waiting time and facilities still poor. It is advisable that the hospital increase to improve the quality of the marketing human resources, reevaluate the some of the specialists that can be increase in the number of patient visits, and improve the following:

- Service time.
- Waiting time.
- Facilities of the outpatient clinic.