

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan digunakan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, serta pengobatan pasien oleh dokter ahli untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk Di Indonesia, kesehatan sangatlah sulit untuk dirasakan oleh penduduk miskin, terkadang penduduk kelas menengah. 59,17% warga Indonesia sajalah yang telah memiliki jaminan kesehatan. 54,8% berasal dari Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yakni jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin dan hanya 2% yang berasal dari asuransi kesehatan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui rencana aksi pelayanan berkesinambungan rawat jalan apa yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan citra RSUD Royal Prima Medan. Jenis penelitian kuantitatif pendekatan analitik deskriptif desain *Cross Sectional Study*. Populasi seluruh pasien yang menggunakan layanan rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan. Sampel dengan *purposive sampling* minimal 200 responden dengan kriteria eksklusi dan inklusi.

Pada hasil didapat hubungan antara fasilitas ($p = 0,000$), pelayanan dokter ($p = 0,041$), pelayanan perawat/bidan ($p = 0,000$), dan tariff ($p = 0,000$) dengan pemanfaatan layanan rawat jalan. Dan tidak didapat hubungan antara kemudahan informasi ($p = 0,548$) dengan pemanfaatan layanan. Rekomendasi pelayanan berkesinambungan rawat jalan berfokus pada pelatihan berkala perawat/ bidan serta sistem apresiasi untuk perawat/ bidan terbaik, dan diskon pada pasien baru serta melakukan promo terkait pelayanan yang ditawarkan.

Kata Kunci : Rumah Sakit, RSUD Royal Prima, Rawat Jalan

ABSTRACT

Outpatient services are used as a place for consultation, investigation, examination, and patient treatment by specialist doctors for patients who need a short period of time. In Indonesia, health is very difficult for the poor, sometimes the middle class, to feel. 59.17% of Indonesian citizens have health insurance. 54.8% comes from the Community Health Insurance (Jamkesmas), namely health insurance for the poor and only 2% comes from health insurance.

The research objective was to find out what action plans for outpatient continuous service can be done in an effort to improve the image of the Royal Prima Medan Hospital. This type of research is quantitative descriptive analytic approach to cross sectional study design. The population of all patients who use outpatient services at the Outpatient Installation of the Royal Prima Hospital Medan. Samples with purposive sampling at least 200 respondents with exclusion and inclusion criteria.

In the results obtained a relationship between facilities ($p = 0,000$), doctor services ($p = 0.041$), nurse / midwife services ($p = 0,000$), and tariff ($p = 0,000$) with the use of outpatient services. And there was no relationship between the ease of information ($p = 0.548$) and service utilization. Outpatient continuous service recommendations focus on periodic training of nurses / midwives as well as an appreciation system for the best nurses / midwives, and discounts on new patients and doing promos related to services offered.

Keywords: *Hospital, Royal Prima Hospital, Outpatient*