

ABSTRAK

Meningkatnya tuntutan pelayanan kesehatan dan kemajuan teknologi berdampak pada perluasan rumah sakit yang terus berkembang baik dari segi jumlah, kapasitas, maupun infrastruktur. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa demand terhadap pelayanan pada ICU di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di ICU Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan sejumlah 46.467 orang. Dengan menggunakan rumus slovin maka di dapatkan sampel penelitian sejumlah 397 orang serta data di Analisa dengan menggunakan software STATA. Hasil penelitian di temukan bahwa factor usia pasien, jaminan Kesehatan, waktu tunggu, jenis penyakit, tingkat keparahan penyakit pasien dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap demand pelayanan Kesehatan ICU di Rumah Sakit Umum Royal Prima Marelan. Pendidikan pasien, pendapatan dan biaya pelanggan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan demand pelayanan Kesehatan ICU di rumah sakit.

Kata Kunci : Demand, Pelayanan, ICU, Rumah Sakit.