

Analisis keputusan pemilihan tempat perawatan di RS Sint Carolus tahun 2009 = Analysis of decision in place inpatient service in Sint Carolus Hospital 2009

F.X. Indra Setiadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20282436&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Rumah Sakit Sint Carolus Jakarta merupakan RS swasta dengan tipe Madya milik Perhimpunan St Carolus. Dari laporan tahunan RS. Sint Carolus, diketahui bahwa pada periode tahun 2008 rata-rata presentase pasien drop out dirawat sebesar 15 %.

Hal ini menjadi perhatian pihak manajemen RS Sint Carolus karena angka BOR di RS Sint Carolus belum mencapai angka yang optimal, rata-rata selama 5 tahun terakhir adalah 60 - 62 %. Sehingga perlu dilakukan Analisis Keputusan Pemilihan

Tempat Perawatan di RS Sint Carolus Jakarta. Beberapa hal yang akan diteliti adalah karakteristik responden, persepsi responden dan faktor pendukung. Penelitian ini dilakukan di bagian pelayanan administrasi pasien pada periode bulan Maret tahun

2009. Rancangan penelitian ini adalah bersifat analitik dengan pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Desain penelitian adalah survei Cross Sectional untuk menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Perawatan di

RS Sint Carolus dan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dilakukan juga penelitian Kualitatif dengan cara Wawancara Mendalam kepada responden yang memutuskan memilih tempat perawatan di RS Sint Carolus maupun di luar RS Sint Carolus. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang dianjurkan rawat inap oleh

dokter di RS Sint Carolus pada periode bulan Maret tahun 2009. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari pasien yang dianjurkan rawat inap di RS Sint Carolus dengan kriteria inklusi pasien yang dianjurkan rawat inap oleh dokter dan telah mendapat surat pengantar perawatan, pasien atau keluarga pasien yang mengurus kebagian pelayanan administrasi pasien serta mampu menjawab pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat pasien yang memutuskan

memilih tempat perawatan diluar RS. Sint Carolus. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa faktor-faktor secara statistik terbukti berhubungan dengan Keputusan

Pemilihan Tempat Perawatan di RS. Sint Carolus adalah Frekwensi Dirawat (p Value = < 0,0001), Persepsi Ketersediaan Kamar (p Value = < 0,0001) dan Penanggung Jawab Biaya Perawatan (p Value = < 0,0001).

Hasil analisis multivariat memperlihatkan

bahwa faktor yang paling dominan berhubungan adalah faktor Persepsi Ketersediaan Kamar. Sedangkan dari hasil Wawancara Mendalam diperoleh informasi bahwa

Persepsi Tarif sudah wajar dan bersaing, Persepsi Ketersediaan Kamar tidak cukup, Persepsi Fasilitas kurang memadai, Sikap Dokter ramah tapi waktu yang disediakan untuk berkomunikasi kurang, Sikap Perawat ramah tapi waktu yang disediakan untuk

berkomunikasi kurang dan Sikap Pemberi Informasi kurang ramah, kurang informative. Dengan Penelitian ini pihak manajemen RS Sint Carolus perlu melakukan intervensi terhadap Ketersediaan Kamar dengan

adanya kebijakan

fleksibilitas kelas atau ruang perawatan, untuk meningkatkan loyalitas pasien perlu adanya perbaikan dalam hal : Kenyamanan, Keramahan dan Komunikasi sedangkan untuk Penanggung Jawab Biaya Perawatan perlu penyusunan strategi segmentasi

pelanggan dengan meningkatkan kerja sama dengan perusahaan atau asuransi kesehatan.

<hr>

Abstract

Hospital Sint Carolus Jakarta is a private hospital with Madya type and under wing of Perhimpunan Sint Carolus. In The Sint Carolus Hospital Annual Report, known, that in 2008 period the presentation of patient decision not to use in Sint Carolus Hospital is 15%, this condition becomes Sint Carolus Hospital

management attention, because number of Bed Occupancy Rate in Sint Carolus Hospital has not reached optimal number, during five years is 60 - 62 %. There is a need to analyze of Decision in Choosing Place Inpatient Service in Sint Carolus Hospital Jakarta. Several thing that will be studied is responder characteristic, responder perception, and supplementary factors. This study is conducted in patient administrative service at period on March in 2009. This study is analitical study with quantitative and qualitative approach. The design of Study is cross sectional survey to analyze several factors that related to Decision in Choosing Place Inpatient Service in Sint Carolus Hospital and to getting the more information is also conducted study qualitative approach with indept interview method to responder the Decision Choosing Place Inpatient Service in Sint Carolus Hospital and responder that drop out patient is taken care in Sint Carolus Hospital. Population of this study are all patient that suggested by doctor to hospitalize in Sint Carolus Hospital at period on March in 2009. Sampel are some of patient that suggest by doctor to hospitalize in Sint Carolus Hospital with inclusion criteria are patient that suggested by doctor to hospitalize and has got hospitalize letter, patient or patient family that manage in patient administration service and can answer questionnaire. Informan to study qualitative approach are five informan from responder the Decide Choosing Place Inpatient Service in Sint Carolus Hospital and responder that drop out patient is taken care in Sint Carolus Hospital. Result of this study indicates that presentation of drop out patient is taken care in Sint Carolus Hospital is 18,1 %. At this study factors that statistically proven relate to Decision in Choosing Place Inpatient Service in Sint Carolus Hospital is Hospitalize Frequency (p Value = < 0,0001), Perception to Availabel Room (p Value = < 0,0001), and Cost Responsibility to Hospitalize (p Value = < 0,00011). Multivariate analysis result shows that the most dominant correlating factors is Perception to Available Room. Whereas result from indept interview indicates that Perception to Price has been fair and competitive, Perception to Available Room is not enough, Perception to Facility less acceptable, Perception to Physician Attitude is friendly but available time for communication less, Perception to Nurse Attitude is friendly but available time for communication less and Perception to Administration Employee is less friendly and less informative. With this study it is recommended to Sint Carolus Hospital Management to conduct intervention to Available Room with existence of policy of flexibility class or flexibility room, for increase to Patient Loyalty must existence of repair of freshness, friendliness and communication. Whereas for Cost Responsibility to Hospitalize must compilation of customer segmentation by improve with company or health insurance.