

Faktor-faktor yang berpengaruh pada pemanfaatan layanan medical check-up oleh perusahaan dan instansi pelanggan di RSPAD Gatot Soebroto tahun 2011= Factors that affect the medical check up service utilization by companies and Institutions in central army hospital RSPAD Gatot Soebroto year 2011

A. Budi Sulistya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20314683&lokasi=lokal>

Abstrak

Medical Check Up (MCU) merupakan salah layanan unggulan di RSPAD Gatot Soebroto. Kapasitas ideal (ideal capacity) MCU RSPAD Gatot Soebroto melayani 30 pasien setiap hari layanan. Periode tahun 2008-2011 MCU RSPAD Gatot Soebroto melayani rata-rata 21 orang setiap hari. Pengelolaan keuangan hasil pelayanan pasien swasta dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan pasien dinas dan operasional rumah sakit. Pemanfaatan MCU oleh pasien swasta dari tahun 2008-2011 berkisar antara 58%-80% dari jumlah pengguna layanan MCU, 60%-72% dari jumlah tersebut merupakan pasien perusahaan dan instansi. Perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada pemanfaatan layanan MCU oleh perusahaan dan instansi di RSPAD Gatot Soebroto.

Penelitian ini bersifat diskriptif dan kualitatif. Penelitian diskriptif dengan responden dari masing-masing perusahaan/instansi sebanyak 19 dan pada penelitian kualitatif melibatkan 9 informan dari 3 perusahaan dan 2 instansi. Ada 4 faktor yang berpengaruh pada pemanfaatan layanan MCU oleh perusahaan dan instansi yaitu Faktor Organisasi, Persepsi terhadap Penyelenggara layanan, Faktor pengguna dan Faktor kompetitor. Tujuan MCU dari organisasi berperan besar dalam pemanfaatan layanan MCU, menurut persepsi responden faktor yang sangat besar mempengaruhi pemanfaatan layanan MCU adalah: Tarif yang sesuai, Paket MCU yang dibutuhkan Perusahaan/ Instansi, kelengkapan fasilitas medis, keakuratan hasil MCU, Kecepatan hasil, kerahasiaan hasil MCU, dan kualitas pelayanan. Instansi yang memanfaatkan layanan MCU untuk seleksi pejabat aspek independensi, legalitas, kerahasiaan hasil MCU, keamanan dan belum adanya fasilitas MCU yang memadai menjadi pertimbangan yang sangat besar mempengaruhi pemanfaatan layanan MCU di RSPAD Gatot Soebroto.

Untuk meningkatkan pemanfaatan layanan MCU oleh pelanggan perusahaan dan instansi disarankan agar:

- 1) Meningkatkan akses informasi dengan selalu memperbaharui website RSPAD Gatot Soebroto, upaya marketing termasuk membuat informasi lengkap tentang profile MCU serta membina hubungan yang baik dengan para pengambil keputusan di Perusahaan dan Instansi,
- 2) Tersedia unit cost yang up to date sebagai dasar penetapan tarif yang kompetitif,
- 3) Pembuatan paket MCU berorientasi dengan kebutuhan pelanggan,
- 4) Fasilitas medis selalu dipelihara dan dilengkapi agar hasil pemeriksaan akurat,
- 5) Kesamaan visi pengelola dan pelaksanaan MCU,
- 6) Perbaiki sistem informasi management yang terintegrasi untuk mempercepat hasil MCU,
- 7) Jadwal hari layanan MCU ditambah untuk pelanggan perusahaan dan instansi,
- 8) Khusus MCU untuk tujuan seleksi karyawan/pejabat agar di dalam perjanjian kerjasama dilengkapi dengan standar kelulusannya.

.....Medical Check-Up (MCU) Unit service is one of the leading service in RSPAD Gatot Soebroto. Ideal

Capacity RSPAD Gatot Soebroto MCU serves 30 patients each office day. Between 2008 and 2011 RSPAD Gatot Soebroto served about 21 patients each day. Financial income from the service of private patient can be used to improve the quality of service for the army patient and also for hospital operational cost. Utilization of MCU for the private sector from 2008-2011 was about 58-80% of the number of service users, and 60-72% of those numbers were patients from companies and institution. A research is needed to determine the factors that affect the MCU service utilization by companies and institutions in RSPAD Gatot Soebroto

This research is using a descriptive and qualitative approach. The descriptive research took 19 respondents from companies or institution. In qualitative research involved 9 informants from 3 companies and 2 institutions. There are 4 factors that can be affect for the utilization of MCU by companies and institutions : organization, perceptions to the provider, user and competitors. The result of this research has concluded the factors that greatly affect to the utilization of MCU services were: the aim of the MCU utilities, the perception to the provider: a rational service fee, service packages that meet the requirement of the companies or institutions, completeness of MCU facilities, the accuracy of MCU result, quick MCU result, confidentiality of the result and quality service. The lack of independency, legality, confidentiality of result, security and MCU facilities in the institutions needs for official selection has become a big consideration that affect the MCU service in RSPAD Gatot Soebroto.

To increase the utilization of MCU services by companies and institution, it is recommended to: 1) Improve access to information by updating the RSPAD website, improve the marketing by giving a complete profile about MCU and also develop a good relationship with the decision maker in companies and institution, 2) Have an update unit cost as a basic for determining a competitive fees, 3) Make an MCU package oriented to customer needs, 4) Keep the maintenance of medical facilities to keep an accurate examination result, 5) Align vision between the manager and the executive at MCU to achieve an excellent service, 6) Improvement of an integrated information management to accelerate the MCU result, 7) Extend the time of MCU service for companies and institution, 8) Make a "passing grade" for MCU, especially for the purpose of employee or government official selection and completely be explained in the cooperation agreement.