

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap oleh perusahaan pelanggan P.K. St. Carolus

Surdjadiredja, Catharina Butet, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20316192&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan dikeluarkannya deregulasi yang baru oleh pemerintah, yang mengizinkan pemodal asing untuk ikut berpartisipasi didalam bidang kesehatan, maka banyak didirikan rumah sakit baru oleh swasta nasional maupun dengan modal asing, yang berdampak makin ketatnya persaingan antar rumah sakit di Indonesia. Untuk dapat unggul dalam persaingan yang demikian ketat, rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dan tetap berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap oleh perusahaan pelanggan. Dipilihnya Rumah Sakit Sint Carolus sebagai tempat penelitian, adalah agar peneliti dapat menyumbangkan hasil penelitian ini kepada instansi dimana peneliti bertugas dan berharap hasil dan penelitian ini dapat dipergunakan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Sint Carolus.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional, dan variabel-variabel yang hendak diteliti dan diduga berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap adalah promosi, mutu pelayanan kesehatan dari para medis, perawat, tenaga administrasi dan customer service, persepsi tarif, persepsi terhadap kebersihan ruang perawatan, jarak perusahaan, pengambil keputusan. Analisa data secara univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-kuadrat.

Dari hasil penelitian ternyata hanya ada 1 faktor yang terbukti berhubungan secara bermakna dengan pemanfaatan layanan rawat inap, yaitu faktor persepsi mutu layanan perawat, sedangkan variabel-variabel yang lain tidak terbukti berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap. Melihat banyaknya perusahaan yang mengikat kerja sama dengan Rumah Sakit Sint Carolus, maka pemanfaatan layanan rawat inap oleh perusahaan pelanggan saat ini belum optimal sehingga perlu usaha pemasaran yang lebih baik yang mencakup seluruh kegiatan pemasaran. Khususnya untuk promosi, kiranya perlu tindakan yang lebih proaktif terhadap konsumen antara lain kepada perusahaan pelanggan. Selain itu juga perlu pemberdayaan sumber daya yang ada sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, dan akhirnya dapat meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sint Carolus.

.....In line with the new deregulations stipulated by the government which enable the foreign investor to participate in the health sector, and so many new hospitals have been established by foreign as well as private national investor that has caused strong competitions among hospitals in Indonesia. In order to become a winner in such a strong competition, the hospital should improve its medical treatment quality and should always conformed to the customer satisfaction.

The purpose of this survey is to learn the related factors in regards with the utilization of inpatient service by the company at Sint Carolus Hospital. The reason why Sint Carolus is chosen as the place for research, is to enable the researcher to contribute the result of this research to Sint Carolus Hospital dan hopefully it can also be applied by the management.

This research is based on the quantitative research and cross sectional design, and variables to be researched and is assumed has relations with the benefit of hospital service such as the promotion, medical service quality given by the doctors, nurses, administration staff and customer service, tariff perception, perception toward the housekeeping aspect of patient's room, distance of company, decision maker. Univariate as well as bivariate data analysis based on chi square statistic test.

Based on the research result, there is only one factor that is proved to have relations with the utilization of inpatient service, i.e. perception factor of nurse service quality, whereas the other variables are not proved to have relations with the utilization of inpatient service. In view with the high number of companies which has partnership with Sint Carolus Hospital, it is realized that the service of inpatient still do not fully satisfy the company, therefore the marketing activities should be developed in better ways to cover all aspects of marketing. Especially in the sector of promotion, proactive action should be carried out toward the customer such as to the company. Aside from that, empowerment of the available resources should be promoted in order to increase the medical treatment quality, and finally improve the medical treatment benefits provided by Sint Carolus Hospital.