

Analisis kegiatan kerjasama pihak ketiga dengan bagian pemasaran Rumah Sakit Tugu Ibu tahun 2012 = Analysis of third party cooperation activities with marketing unit at Tugu Ibu Hospital in 2012

Putri Hapsari Abriana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330970&lokasi=lokal>

Abstrak

Globalisasi menuntut rumah sakit agar mampu bersaing dengan pesaing lokal, nasional maupun internasional. Pemasaran diharapkan dapat membantu RS mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Pemasaran RSTI pun telah melakukan upaya pemasaran untuk meningkatkan jumlah pasien dari pihak ketiga. Perbandingan pendapatan pasien umum dan jaminan tahun 2008 67% dan 33%, tahun 2009 65% dan 35%, dan tahun 2011 66% dan 34% dimana jumlah pihak ketiga secara berurutan adalah 111, 124 dan 128. Peningkatan jumlah pihak ketiga tidak disertai dengan peningkatan pendapatan pasien jaminan. Salah satu penyebabnya adalah karena tidak semua pihak ketiga memberikan jumlah pasien yang banyak bagi rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan telaah dokumen, observasi dan wawancara mendalam kepada 6 orang informan. Hasil penelitian dari input menunjukkan SDM sudah cukup, hanya pelaksanaan belum optimal, pelatihan yang tidak merata, belum memiliki SPO tentang kerjasama, tidak memiliki anggaran khusus per kerjasama, dan penggunaan sarana penunjang masih bentrok dengan bagian lain. Dari proses analisis pasar dilakukan dengan melihat data sekunder dan asumsi, penetapan kriteria pihak ketiga dengan melihat background, track record, perusahaan BUMN, lokasi dekat, pendekatan kepada pihak ketiga melalui komunikasi dengan contact person, pihak ketiga yang mengajukan pelayanan yang diinginkan, perumusan program dilakukan dengan menyamakan 2 kebijakan, monitoring dilakukan dengan kerjasama kepada pihak admission, evaluasi dilakukan per tahun.

Dari output target yang ditetapkan sesuai renstra RSTI, pembayaran melalui transfer, lama waktu 1 bulan kecuali inhealth dan jamsostek hampir 2 bulan, pengajuan tagihan setiap hari, 2x tagihan, dan 1x tagihan, untuk rajal ada 8 perusahaan yang jumlah kunjungannya <10, tahun 2009 ada 17 perusahaan dan tahun 2011 ada 18 perusahaan, sedangkan untuk rawat inap tahun 2008 ada 45 perusahaan, tahun 2009 ada 50 perusahaan dan tahun 2011 ada 45 perusahaan. Namun ada juga perusahaan yang tidak memberikan kunjungan sama sekali pada pelayanan rawat jalan pada tahun 2008 ada 52 namun 24 diantaranya hanya kerjasama untuk pelayanan rawat inap jadi total nya ada 28 perusahaan yang tidak memberikan kunjungan sama sekali, tahun 2008 ada 24, dan tahun 2009 ada 21. Sedangkan untuk rawat inap tahun 2008 ada 38, tahun 2009 ada 42 dan tahun 2011 ada 55 perusahaan. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kerjasama selama ini.

Globalization requires hospitals to compete with local competitors, nationally and internationally. Marketing is expected to help the hospital to get customer as much as possible. Marketing RSTI has done marketing efforts to increase the number of patients from a third party. Comparison revenue of general patient and assurance in 2008 is 67% and 33%, 2009 65% and 35%, and 2011 66% and 34% with the sequential number of the third party is 111, 124 and 128. An increasing number of third parties are not accompanied by an increase of revenue from assurance patient. One reason is because not all of third parties provide high patient loads for the hospital. This research is a descriptive study with a qualitative approach.

Data was collected through document review, observation and in-depth interviews to 6 people informant. The results from input showed the adequacy of human resources, but the implementation is not optimal, such as training, do not have the SOP on cooperation, not have a specific budget activities, and transportation facilities are less supportive activities. From the process, market analysis done by looking at secondary data and assumptions such as the setting of criteria, company profile, track record, the company is BUMN, location close to the hospital. The company has a contact person as the person responsible for the activity and the expected forms of cooperation, in coordination with the admission, monitoring and evaluation is per yearly.

From the output, the target set in accordance with the strategic plan RSTI, payment with transfer, long time 1 month except inhealth and jamsostek almost 2 months, submission of bill every day, once and twice, for outpatient care, there are 8 companies with the number of visits <10, 17 (2009), and 18 companies (2011). For inpatient 45 companies (2008), 50 (2009) and 45 (2011). There are still companies that don't contribute to outpatient services by 52 companies, 24 companies only to inpatient, so there are a total of 28 companies that don't contribute (2008), 24 companies (2008) and 21 (2009). For hospitalization, 38 companies (2008), 42 (2009) and 55 companies (2011). Therefore need to be evaluated against the implementation of the cooperation so far.</i>