

Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan rujukan dari dokter praktek swasta di sekitar RS OMC ke RS OMC

Nasution, Dini Handayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71871&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit Omni Medical Centre merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Pulo Mas Jakarta Timur. Salah satu usaha rumah sakit dalam menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah melalui program rujukan dari dokter praktek swasta. Dokter Praktek Swasta { DPS } yang dimaksud di sini adalah dokter praktek umum yang berpraktek dalam radius 7 km dari rumah sakit dan terdaftar sebagai dokter referral di bagian pemasaran RS Omni Medical Centre.

Dari data jumlah rujukan dari dokter praktek swasta tahun 2000 didapatkan hasil bahwa jumlah rujukan pasiennya cenderung konstan dan ditambah dengan wawancara dari direksi RS mengenai jalannya program rujukan selama ini yang kurang berkembang, pihak rumah sakit merasa perlu untuk melakukan perubahan dengan terlebih dahulu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rujukan dari dokter praktek swasta ke RS Omni Medical Centre. Dengan demikian masalah dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi rujukan dari DPS ke RS Omni Medical Centre.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi rujukan dari DPS ke RS Omni Medical Centre. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara terpimpin terhadap 80 orang responden dan wawancara mendalam terhadap 10 orang informan. Sementara data sekunder adalah laporan bulanan dan tahunan rumah sakit.

Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh pada rujukan dari dokter praktek swasta adalah penghasilan, waktu tempuh dari tempat praktek ke RS dan pengalaman merujuk sebelumnya. Pengalaman merujuk sebelumnya merupakan variabel yang memiliki hubungan terkuat dengan rujukan. Hasil penelitian kualitatif menggambarkan ketidakpuasan para dokter terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, pembinaan dari pihak pemasaran dan besarnya sharing profit.

Disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi rujukan dari dokter praktek swasta ke rumah sakit adalah penghasilan, waktu tempuh dari tempat praktek ke RS dan pengalaman merujuk sebelumnya. Pengalaman merujuk sebelumnya merupakan variabel yang memiliki hubungan terkuat dengan rujukan. Untuk meningkatkan rujukan dari dokter praktek swasta diperlukan adanya koordinasi pihak-pihak di dalam rumah sakit yang terkait dengan rujukan, perbaikan layanan, pembinaan dari pihak pemasaran yang lebih intensif, perbaikan fasilitas parkir dan peningkatan besarnya sharing profit.

Saran yang diusulkan adalah dilakukannya koordinasi antara pihak-pihak yang terkait program rujukan melalui rapat rutin bulanan yang membahas masalah-masalah yang ada, pemasaran internal agar karyawan mengetahui pentingnya program rujukan, perbaikan layanan melalui peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku para pemberi layanan mengenai pelayanan yang berorientasi pelanggan, alternatif valet parking di RS, perlunya perekrutan staf khusus untuk mengadakan pembinaan secara rutin terhadap para dokter praktek swasta, sosialisasi value RS, penggolongan dokter berdasarkan kategori loyalist - splitter - excellent prospect - poor prospect, pengkajian ulang terhadap besarnya sharing profit yang dapat diberikan pihak rumah sakit,

serta penelitian lanjutan di bidang rujukan dengan menggunakan variabel VALS (Values and Life Style).
.....Factors Analysis which Related to Referral of Private Practiced Doctor Near Omni Medical Center to
Omni Medical Center Omni Medical Center Hospital is a private hospital Iocated at Pula Mas, East of
Jakarta. One of hospital attempt to improve strong relation with its patience is through a referral program of
Private Practiced Doctor near hospital area. Private Practiced Doctor (PPD) can be categorized as general
practitioner doctors who practice within 7 km radius from the hospital and registered as referral doctor at
Omni Medical Center Hospital Marketing Department.

From year 2000 data of Private Practiced Doctor Referral and interview result from hospital board of
director, can be concluded that referral number tend to be constant and showed no significant improvement.
Based on the fact, hospital management is willing to improve the number by identifying Private Practiced
Doctor referral factors to Omni Medical Center Hospital. Further, this Thesis is covering identification and
analysis of those factors.

Thesis Objective is to identify Private Practiced Doctor referral factors to Omni Medical Center Hospital.
There fore, this thesis is a research report of problem analytical description with qualitative and quantitative
approaches. Primary data collection is performed through guided interviews toward 80 respondents and
depth interviews toward 10 informers, while secondary data is obtained from hospital monthly and yearly
reports.

Quantitative results shows that the most determining factors toward Private Practiced Doctor referral
number to Omni Medical Center Hospital is Private Practiced Doctor previous referral experiences.

Qualitative results also shows Doctor unsatisfaction toward: hospital services, hospital marketing
department lack of concern to create strong ties with private practiced doctor and hospital sharing profit
magnitude.

Further this thesis concludes that in order to improve referral from Private Practiced Doctor to Omni
Medical Center Hospital, hospital management is required to perform coordination with all entities that are
connected toward referral program, services improvement, improvement from marketing department toward
creating a stronger ties with Private Practiced Doctor, improvement of parking facility and improvement of
hospital sharing profit magnitude.

This thesis is also proposing suggestion to perform coordination with all referral program connected entities
through a monthly regular meeting. On which such meeting can be conducted with topics of discussion
regarding current matters and issues, closed monitoring toward improvement of professionalism attitude of
practitioner and staff based on customer orientation frame, hospital valet parking services, needs and
urgency of special task staff recruitments toward improvement of ties with Private Practice Doctors, hospital
value socialization, Private Practiced Doctor categorized as loyalist - splitter - excellent prospect - poor
prospect, re-evaluation of hospital sharing profit magnitude of Private Practice Doctors referrals and also
further studies on referrals with VALS (Values and Life Style) variables.