

Analisis faktor internal dan eksternal layanan pasien rawat jalan di RS Mekar Sari Bekasi

Nurhayati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78491&lokasi=lokal>

Abstrak

<i>ABSTRACT</i>

Globalization and liberalization in business as well government's new policy causes an open opportunity to domestic and foreign investors to build hospitals, especially in Bekasi. Of course, there is a new competitive area faces to hospital management of Mekar Sari Hospital. It constantly empower Mekar Sari Hospital to be more attractive in marketing efforts of keeping number of patients in general, outpatients in particular. To do so, Mekar Sari Hospital must obtain actual information taken from exiting data.

Its present data has never been processed to another purpose, but for report to the director, the foundation management and Health Department office. The thesis here is written intentionally to show data possessed by Mekar Sari Hopital.

Data acquired was from computer/medical records. Such a data display outpatient characteristic, the most frequent disease both at the hospital and public of Bekasi area and business phenomenon outside Mekar Sari Hospital. All of them greatly affect the hospital performance.

Knowing strength and weakness inside, opportunity and threat outside as well as the reasons of patients number declination, the hospital expects to perceive type of strategy to operate.

Research of this thesis is descriptive and qualitative in character using outpatient secondary data of Mekar Sari Hospital in 1994, 1995 to Juni 1996. The data was grouped into responsible parties to pay, arrival procedures of patients, new and old patietns, age of patients in year, check-up patients number, sex, patients number treated in every policlinic and residence of patient base on district.

The data exhibits a decrement in number, especially in 1996 around 12-14%. Beside, we know that the patients paying medical fee their own budget were greater than by company cost including insurance. Patients arriving by their own expectation were greater than refered patients. New patients were almost equal by their own expectation were greater than refered oatients. New patients were almost equal to the old ones. Check up patients were very low in number. Patients of 14-45 year old were the greatest ones. Male patients almost equal the female ones. Patients coming from specialist policlinics were still low. Patient from Bekasi Timur District were the largest patients due to the district is the location of Mekar Sari Hospital. The data give also a figure that infection was the most frequent disease treated there.

According to the data we conclude that strategy of increasing number of patient including outpatient is the important thing to operate soon, for example by promoting hospital service to the public and other medical

institutions. This policy demands marketing department recruit special and qualified personnel, create excellent medical service and survey public needs/expectations.

Having the present strength, capability of resolving hospital weakness, use of opportunity and escape from threat Mekar Sari Hospital may increase its number of patients.

<hr>ABSTRAK

Adanya era globalisasi dan liberalisasi serta kebijakan baru pemerintah yang memberikan peluang bagi pemodal asing dan dalam negeri untuk mendirikan rumah sakit, sehingga rumah sakit baru pun bermunculan di mana-mana termasuk di wilayah Bekasi. Tentunya hal ini akan mempunyai dampak ke RS Mekar Sari karena pesaing akan bertambah banyak dan akhirnya cepat atau lambat akan mempengaruhi jumlah pasien di RS Mekar Sari termasuk pasien rawat jalan. Untuk mengetahui hal tersebut, tentunya pihak rumah sakit harus mendapatkan informasi apa sebenarnya yang terjadi, yang tentunya akan didapat dari data yang ada. Berhubung data yang ada di rumah sakit selama ini belum pernah diolah kecuali untuk laporan ke direktur, yayasan dan Departemen kesehatan, maka di dalam tesis ini akan diolah data yang ada di rumah sakit. Data diambil dari komputer / catatan Medik, untuk melihat bagaimana kecenderungan karakteristik pasien rawat jalan, penyakit apa yang terbanyak di rumah sakit maupun di masyarakat umum wilayah Bekasi, keadaan atau situasi apa yang terjadi di luar RS Mekar Sari. Semuanya ini akan mempengaruhi kinerja rumah sakit.

Dengan diketahuinya kekuatan dan kelemahan rumah sakit, diharapkan akan diketahui strategi apa yang akan dijalankan oleh pihak rumah sakit jika jumlah pasien menurun.

Dengan keunggulan yang ada, mengatasi kelemahan-kelemahan, memanfaatkan peluang dan mengantisipasi ancaman, diharapkan pasien RS Mekar Sari akan meningkat.

Penelitian ini bersifat analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana data sekunder yang diambil yaitu data pasien rawat jalan RS Mekar Sari tahun 1994, 1995 s/d Juni 1996. Data dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan pihak yang membayar, cara datang pasien ke rumah sakit, pasien lama dan baru, umur pasien dalam tahun, jumlah pasien check up, jenis kelamin, jumlah pasien di masing-masing poliklinik dan alamat pasien berdasarkan kecamatan.

Dari hasil yang didapat jumlah pasien rawat jalan cenderung menurun terutama mulai tahun 1994 sampai dengan Juni 1996, sekitar 12-14%. Selain itu didapatkan jumlah pasien umum yang bayar sendiri lebih banyak daripada pasien perusahaan termasuk asuransi, pasien yang datang sendiri lebih banyak jumlahnya daripada pasien rujukan, pasien lama tidak jauh berbeda dengan pasien baru, pasien check up jumlahnya rendah sekali, pasien dengan golongan umur 15-45 tahun merupakan pasien yang terbanyak, jumlah pasien laki-laki hampir sama dengan pasien perempuan, pasien dari poliklinik spesialis masih sangat kurang, pasien dari kecamatan Bekasi Timur merupakan pasien yang terbanyak jumlahnya sedangkan kecamatan ini adalah daerah tempat rumah sakit berada. Dari data juga terlihat bahwa penyakit infeksi masih merupakan penyakit yang tertinggi jumlahnya.

Dari hal-hal tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa strategi untuk meningkatkan jumlah pasien termasuk pasien rawat jalan sudah merupakan hal yang perlu dipikirkan, misalnya dengan cara promosi baik ke

masyarakat maupun ke tempat pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini perlu ditunjang dengan dibentuknya bagian pemasaran dengan tenaga yang khusus dan handal, dapat juga dengan membuat pelayanan kesehatan unggulan, atau mengadakan survei untuk mengetahui kebutuhan/keinginan masyarakat.

Daftar Pustaka 24 (1983 - 1996)