

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap oleh perusahaan pelanggan yang terikat kerja sama di Rumah Sakit Anak dan Bersalin "Harapan Kita" = Certain factors related to inpatient services utilization of organization consumers (companies) that have established written agreement in Harapan Kita's Children and Maternity Hospital

Nailufar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80425&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Masalah penelitian. Pesatnya perkembangan dunia perumahsakitannya dalam lima tahun terakhir ini khususnya di Jakarta, menyebabkan terciptanya iklim yang makin kompetitif antar rumah sakit. Dengan banyaknya kompetitor maka utilisasi (pemanfaatan) pelayanan kesehatan di RS cenderung semakin menurun dan lebih jauh dampak negatif yang mungkin timbul adalah matinya rumah sakit yang sudah ada akibat kompetisi yang tidak sehat.

RSAB "Harapan Kita" sebagai rumah sakit khusus yang dikembangkan menjadi RS rujukan nasional dibidang perinatologi, tidak lepas dari pengaruh adanya persaingan antar RS untuk merebut pangsa pasar. Salah satu pasar yang dilayani adalah perusahaan pelanggan yang sudah terikat kerja sama dan saat ini hanya sebagian yang aktif memanfaatkan jasa RS khususnya rawat inap. Selama periode Juni 94 s.d. Mei 95 tercatat hanya 28 perusahaan dari 46 perusahaan, yang mengirim karyawan/keluarganya untuk menggunakan jasa rawat inap dengan jumlah pasien yang dikirim antara 1 s.d. 133 orang dan sebagian besar mengirim sebanyak kurang dari 20 orang. Sisanya 18 perusahaan tidak pernah sama sekali memanfaatkan jasa tersebut dan disisi lain penggunaan tempat tidur masih tergolong rendah (49,63 %).

RUANG LINGKUP. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap oleh perusahaan pelanggan yang terikat kerja sama. Lingkup penelitian dibatasi pada faktor-faktor yang diduga berhubungan dengan pemanfaatan jasa layanan tersebut, yang meliputi faktor kebutuhan, jarak, jumlah fasilitas kesehatan lain, persepsi mutu, persepsi tarif, pengambil keputusan, isi perjanjian dan promosi.

METODOLOGI. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-analitik dengan desain "cross sectional" Populasi penelitian adalah perusahaan yang terikat kerja sama dan sampel adalah total populasi. Instrumen pengumpul data yaitu mailing kuesioner dan sebagai responden adalah manajer personalia atau manajer umum atau kepala bagian kesehatan/kesejahteraan.

HASIL. Dari 8 variabel bebas yang diteliti, ternyata hanya 3 variabel yang terbukti menunjukkan hubungan bermakna dengan pemanfaatan layanan rawat inap. Sedangkan 5 variabel lainnya yang secara teoritis dan empiris menunjukkan adanya hubungan dengan pemanfaatan rawat inap, pada penelitian ini tidak dapat dibuktikan berhubungan.

KESIMPULAN. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor kebutuhan, jarak tempat tinggal ke RS dan promosi berhubungan dengan pemanfaatan rawat inap oleh perusahaan pelanggan yang terikat kerja sama. Sedangkan 5 faktor lainnya yaitu jumlah fasilitas kesehatan lain, persepsi mutu, persepsi tarif, pengambil keputusan dan isi perjanjian kerja sama tidak berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap.

SARAN. Guna merangkul karyawan perusahaan yang bertempat tinggal jauh dari RS, maka RSAB "Harapan Kita" perlu memikirkan untuk mengembangkan satelit pelayanan kesehatan di luar wilayah Jakarta Barat. Terhadap perusahaan yang mempunyai kebutuhan rendah akan jasa rawat inap, harus tetap dijaga hubungannya agar tidak memutuskan ikatan kerja sama. Disamping itu untuk meningkatkan pemanfaatan jasa rawat inap oleh perusahaan yang terikat kerja sama, Tim Pemasaran RSAB "Harapan Kita" perlu menyusun strategi pemasaran yang tepat, yang meliputi 3 kegiatan pokok yaitu penetapan pasar sasaran, penentuan posisi bersaing serta pengembangan bauran pemasaran.

ABSTRACT

Research problem. Rapid development of hospitals especially in Jakarta, during the last five years, prompt to more competitive environment among them. Because of such a tight competition, utilization of hospital services tend to decrease, and moreover causes some of them will be closed down.

Harapan Kita's children and maternity hospital has been developed to become The National Referral Hospital of Perinatology. As a very special one, Harapan Kita's Hospital is also undergoing tight competition to achieve its target market. One of target consumers served by hospital is organization consumers (companies), which have established written agreement. These consumers however are partially active in utilizing hospital services, particularly inpatient services. During one year period (between June 1994 and May 1995), stand at only 28 of 46 companies have sent their employees and/ or their families to utilize inpatient services; with a variety of 1 to 133 patients and mostly sent less than 20 employees. Whereas, others 18 companies never utilize that product at all and while the hospital's bed occupancy rate is still low (49,63 %).

Scope. The research is aimed to find informations about factors related to utilization of inpatient services of organization consumers (companies) that have carried on written agreement. It is limited on factors that are believed to have a correlation with inpatient services utilization. They consist of 8 factors as follow, need, distance, number of other health care facility, perception of health care quality, perception of health care price, decision maker, agreement and promotion.

Methodology. The research is classified as a cross sectional study. The population is all organization consumers (companies) which have established agreement, while its sample is total population. Instrument of data collection is mailing questionnaire and as a respondent is either the Personnel Manager, the General Manager or the Head of Medical Department.

Result. It turned out only 3 out of 8 variables showed a significant correlation. Whereas the other 5, which should have showed it theoretically and empirically, failed to be proved.

Summary. This study concluded that 3 factors; need, distance and promotion, indicate correlation with inpatient services utilization of companies which have carried on written agreement. While the other 5 namely; number of other health care facility, perception of health care quality, perception of health care price, decision maker, agreement and promotion, do not.

Suggestions. To raise potential market, Harapan Kita's children and maternity hospital should consider to set up a clinic network system located outside West Jakarta area. Toward the low level need organization consumers, Harapan Kita's hospital should maintain a good relationship, instead of resignation. To increase . the utilization of inpatient services, hospital management should develop an effective marketing strategy that composed of three main step namely, the selection of target market, the choice of a competitive position and the development of an effective marketing mix.

LIST OF REFERENCES: 30 (1978-1995)</i>