

Analisis permintaan pelayanan kesehatan di rumah sakit oleh konsumen perusahaan di Jepara = An analysis on the demand of hospital medical services by firm-consumers in Jepara

Wahyudi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81475&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Transmisi epidemiologi dan demografi, serta pergeseran struktur ekonomi menyebabkan meningkatnya tuntutan akan pelayanan kesehatan. Perkembangan ekonomi masyarakat Jepara meningkat tetapi ternyata sejak tahun 1994 sampai dengan tahun 1996 terjadi penurunan jumlah pasien di R.S.U.D RA.Kartini khususnya yang berasal dari konsumen perusahaan swasta, B.U.M.N. dan Asuransi. R.S.U.D RA Kartini adalah rumah sakit kelas C milik Pemerintah Daerah Tingkat II Jepara.

Masalah pokok yang menjadi dasar penelitian adalah belum diketahuinya gambaran tentang faktor-faktor yang menjadi permintaan konsumen perusahaan terhadap pelayanan kesehatan di R.S.U.D RA Kartini dalam rangka menyusun strategi bauran pemasaran (product, price, place, promotion). Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian operasional dengan analisis strategik. Penelitian dilakukan terhadap 12 perusahaan yang terdiri dari perusahaan swasta, BUMN/BUMD dan asuransi dan terletak di Kabupaten Jepara, Kudus dan Pati, 6 perusahaan telah mengadakan kerjasama dan 6 perusahaan belum mengadakan kerja sama dengan RSUD R.A Kartini. Pengolahan dan analisa data dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan antara kedua kelompok tersebut.

Perusahaan yang telah mengadakan kerjasama didapatkan bahwa prosedur dan keputusan untuk dapat berobat telah dibuat suatu aturan yang jelas. Sedangkan kebutuhan berupa produk inti (core product) banyak tertuju kepada kualitas dokter, perawat, tenaga non medis. Kebutuhan fasilitas yang dapat dirasakan dan dilihat (tangible product) berupa keramahan petugas, kenyamanan, kebersihan ruangan dan lingkungan. Suatu kebutuhan yang membuat pasien lebih yakin untuk kembali ke rumah sakit (augment product) berupa perawatan pasien setelah pulang dari rumah sakit.

Sedangkan yang belum mengadakan kerjasama: prosedur dan keputusan untuk berobat belum diatur secara jelas dan bila terjadi masalah kemudian diselesaikan secara kekeluargaan. Dan semua perusahaan rata-rata menghendaki sarana transport siap setiap saat dan proses menunggu dan mendapat pelayanan tidak terlalu lama. Informasi tentang rumah sakit disamping dari masyarakat, peranan tenaga kesehatan/dokter juga cukup besar. Sedangkan faktor-faktor yang ikut berperan untuk mengambil keputusan berobat dan bekerjasama dengan rumah sakit adalah: staf perusahaan, individu, dokter perusahaan yang ditunjuk/dokter keluarga sedangkan faktor power/people ikut juga menentukan keberhasilan proses ini. Sebagai langkah selanjutnya perlu pendidikan dan latihan untuk tenaga medis/nonmedis. Ditunjuk staf rumah sakit untuk dapat mengadakan pendekatan formal dan informal kepada perusahaan dalam rangka kerjasama.

<i>ABSTRACT</i>

The transmission of epidemiology and demography and the shift in the economic structure result in the

increase for medical care demands. Between 1994 and 1996 the development of economic status of Jepara society increased but the number of patients in R.S.U.D R.A. Kartini decreased, especially those the consumer of private firms, BUMN (State owned corporations), and insurance firms.

R.S.U.D. RA. Kartini is a General Hospital of the Second Autonomous Region of Jepara, a C class with 144 beds. The main issue underlying this research is that there is not yet a clear perspective of factors that is related to the demand of hospital benefits mainly from the third firm-consumers in relation with the marketing mix (product, price, place, promotion). The type of research to be undertaken is the operational research through strategic analysis. This research is carried out against 12 private firms, BUMNBUMD (State owned corporations), insurance firms, located in the Regencies of Jepara, Kudus and Pati, of which 6 of them have made a cooperation with RSUD RA Kartini, while the rest have not. Data processing and analyze is done in a descriptive manner by making a comparison between those two groups.

The companies which have made a cooperation were found to have settled a procedure for applying medical treatment where the payment system was also clear. While the need in the form of core product substantially was aimed at the quality of physicians, nurses, and non medical personnel's. The need of patient for tangible product facilities was met by the enmities of the officials, comfort, room and environment sanitation. The need of the patient for an augment product was the medical care after leaving the hospital.

For the corporations which have not had cooperation, the procedures and decision to have medical care have not yet been clearly regulated, and when a problem arises it is solved in a family atmosphere .On the average all companies insist that transportation facilities should stand-by and waiting process/getting medical services should not take too long.

Information about the hospital besides from the public the role of the medical team/the physicians is also of great importance . While other factors also playing a big role in deciding whether to purchase a medical treatment and cooperate with the hospital are, the company's staff, individuals, the appointed company's physicians /the family doctor, while the power/people's factor also determines the success of this process.

As the next step, an education and training facility is needed for medical/non medical personnel in or outside the hospital .A staff should be appointed to make an informal/formal approach towards companies/third party within this frame work.

Bibliography 31 (1982 - 1997).</i>