

## Analisis Permintaan Pelayanan Kesehatan dirumah Sakit oleh Konsumen Perusahaan di Jepara

Wahyudi

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=81475&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Transmisi epiderniologi 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 klas 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 lama 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 kerumah 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.

Daftar kepustakaan : 31 (tahun 1982 - tahun 1997 )

