

Gambaran pelaksanaan ikatan kerjasama bagian pemasaran RSUPN dr Cipto Mangunkusumo dengan pihak ketiga tahun 2012 = Overview of the partnership marketing institute RSUPN dr Cipto Mangunkusumo with third parties in 2012

Sally Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331958&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan dapat berupa kemudahan dalam melakukan pembayaran atau bertransaksi di rumah sakit, dimana pihak rumah sakit telah bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu seperti perusahaan asuransi, rumah sakit, yayasan serta dinas kesehatan. Maka dari itu bagian pemasaran RSCM merupakan kekuatan yang mempunyai peranan penting dalam segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan. Untuk mengimplementasikannya maka bagian pemasaran haruslah mempunyai program yang dapat mewujudkan kekuatan tersebut salah satunya yaitu bekerjasama dengan pihak ketiga. Kegiatan ini ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sedang berjalan dan menjalin hubungan erat antara penjamin seperti rumah sakit, yayasan, perusahaan asuransi dan dinas kesehatan, di RSCM kegiatan ini disebut dengan Ikatan Kerjasama (IKS).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyak pihak yang belum mencapai kesepakatan didalam pelaksanaan IKS ini, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran input, proses dan output dalam pelaksanaan IKS bagian pemasaran RSCM dengan pihak ketiga di tahun 2012. Jenis penelitian adalah kualitatif deskriptif, dimana peneliti ingin mendapatkan gambaran pelaksanaan IKS dengan wawancara mendalam serta didukung dengan telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan gambaran input belum optimalnya kuantitas pegawai dengan kualitas pekerjaan yang ada, didalam gambaran proses negosiasi untuk mencapai kesepakatan tersebut kedua belah pihak harus bisa saling menyesuaikan satu dengan yang lainnya, dimana RSCM tidak menerima cost sharing dalam IKS dan pada gambaran outputnya data hasil monitoring masih banyak pihak ketiga belum difollow up padahal kontrak IKS sudah habis masa berlakunya. Untuk evaluasi bagi yang ingin memperpanjang kontrak IKS, beberapa pihak ketiga juga harus menyelesaikan kewajibanya dahulu seperti hutang piutang. Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menyarankan ada penambahan pegawai dibagian pemasaran agar pekerjaan menjadi lebih optimal, segera memfollow up pihak yang sudah habis masa berlakunya agar dapat mengetahui pihak ketiga yang ingin memperpanjang kontrak IKS nya kembali.

.....Health services may be the ease in making payments or transactions in the hospital, where the hospital has been working with third parties such as insurance companies, namely, hospitals, foundations, and public health .. Therefore the marketing RSCM is a force that has an important role in all activities related to customer service. To implement the marketing department must have a program that can realize the power of the one that is working with a third party. This activity is intended to improve services to patients and ongoing close relationship between the guarantor such as hospitals, foundations, insurance companies and the health department, in RSCM activities called Cooperation Institute (IKS).

Research background by many parties have not reached an agreement in implementing this IKS, therefore this study aims to see the picture of input, process and output in the implementation of the marketing IKS RSCM with third parties in 2012. This type of research is a qualitative descriptive, where researchers want

to get an overview of the implementation of IKS and supported by in-depth interviews with document review.

The results showed picture yet optimal input quantity with quality employees who work there, in the description of the process of negotiation to reach agreement both parties must be mutually adjust to each other, which did not receive a cost-sharing RSCM in IKS and output image data of monitoring there are many third parties have not been followed up IKS contract when it expires. For the evaluation of those who want to extend the contract IKS, some third party must also complete the obligations were as accounts payable. Based on the findings, the researcher recommends the addition of personnel marketing section in order to work more optimally, immediately follow up parties expired berlakunyaagar can find a third party who wants to extend his contract again IKS.