

Kepuasan dokter terhadap rumah sakit khusus THT-bedah Proklamasi sebagai bagian dari pemasaran internal tahun 2003

Herqutanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78240&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Khusus THT-Bedah Proklamasi adalah sebuah rumah sakit khusus yang produk unggulannya adalah pelayanan THT (Telinga-Hidung-Tenggorok). Rumah sakit ini dipandang sebagai salah satu rumah sakit terbaik dalam bidang THT, dengan dukungan para dokter spesialis THT yang mayoritas adalah staf pengajar FKUI-RSCM. Dari falsafah rumah sakit tersirat bahwa prinsip kerja rumah sakit (dari kita untuk kita) akan berjalan dengan baik apabila terdapat kepuasan yang tinggi dari para dokter yang bekerja di rumah sakit, baik terhadap rumah sakit maupun terhadap rekan sejawat. Kegiatan pemasaran rumah sakit pada saat ini mulai difokuskan pada pemasaran internal, yaitu untuk lebih meningkatkan kepuasan seluruh karyawan rumah sakit. Dirasakan perlunya data tentang kepuasan para dokter terhadap rumah sakit. Data tersebut dapat dipakai sebagai acuan pihak manajemen rumah sakit untuk dapat membuat skala prioritas dalam memenuhi keinginan para dokter (yang sekaligus juga adalah "pemilik" rumah sakit).

Penelitian ini adalah sebuah studi kasus dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dokter terhadap rumah sakit secara keseluruhan. Sebagai variabel terikat adalah kepuasan dokter terhadap rumah sakit, sedang variabel bebas adalah karakteristik dokter (usia, jenis kelamin, lama bekerja, status praktek, waktu untuk rumah sakit, penghasilan dari rumah sakit, jumlah saham), fasilitas rumah sakit (fasilitas medis, fasilitas penunjang medis, lingkungan rumah sakit), dan pelayanan rumah sakit (tarif, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, kebijakan direksi). Populasi penelitian adalah seluruh dokter yang praktek di rumah sakit. Sampel penelitian berjumlah 20 orang dokter, sedangkan wawancara mendalam dengan 4 orang mewakili pihak-pihak yang berkompeten. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sedangkan data kualitatif dengan panduan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dokter secara statistik tidak dipengaruhi oleh karakteristik individu dokter, sedangkan untuk variabel fasilitas rumah sakit dan pelayanan rumah sakit, semua atribut secara statistik signifikan mempengaruhi kepuasan dokter, kecuali atribut pelayanan perawat yang secara statistik tidak mempengaruhi kepuasan dokter. Dari semua atribut yang secara statistik signifikan, dilakukan analisis multivariat dengan teknik backward method, dan didapatkan bahwa pelayanan administrasi adalah atribut yang paling mempengaruhi kepuasan dokter terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak rumah sakit dalam rangka peningkatan kepuasan dokter yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja rumah sakit.

Bibliografi: 25 (1987-2003)

<hr><i>The Satisfaction of the Doctors towards Proklamasi ENT-Surgery Special Hospital as a Part of its

Internal Marketing in the Year 2003

Proklamasi ENT-Surgery Special Hospital is a special hospital with its core product in the field of ENT services. The hospital is considered as one of the best ENT hospital in Indonesia, since it has a full support from experienced ENT Specialists from The Medical Faculty University of Indonesia. The hospital principle states that the work is to be conducted together. This principle suggests that the high satisfaction among the doctors is needed if the hospital is to work successfully. Hospital marketing program is currently focused on internal marketing, substituting the previous marketing programs aimed at increasing patient satisfaction, to increase all employees' satisfaction. Therefore, data on the satisfaction of the doctors would be very important for the management to set priority scales in order to fulfill the need of the doctors (who are also "the owners" of the hospital).

This is a case study, involving both quantitative and qualitative approaches. The purpose of the study is to look at the doctors' level of satisfaction towards the hospital as a whole. The dependent variable is doctors' satisfaction towards the hospital, and independent variables comprise doctors' individual characteristics (age, sex, length of work, work status, percentage of time spent for the hospital, percentage of income from the hospital, and number of share owned), hospital facilities (medical facilities, medical support facilities; and hospital environment), and hospital services (fee, nursing services, administration services, and policy of the director). Study population is all doctors who are registered at the hospital. Samples consist of 20 doctors, while 4 informants were involved; these are 1 person representing the director, 1 commissioner, and 2 practicing doctors. Quantitative data collection used questionnaire, while qualitative data collection used in-depth interview guidelines.

The study showed that doctor's satisfaction is not correlated with doctors' individual characteristics. It is correlated with all attributes of hospital facilities and hospital services, except for nursing services, which is not correlated with the doctors' satisfaction. Out of all attributes that significantly correlate with doctors' satisfaction, multivariate analysis was conducted using backward method, and the result showed that administration service has the strongest correlation with doctors' satisfaction towards the hospital.

The result of the study is expected to be beneficial for the hospital management team in order to be better understood of doctor's satisfaction, and to increase doctor's satisfaction that in turn will yield an increase in the hospital performance.

Bibliographies: 25 (1987-2003)