

Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap di rumah sakit Kodya Semarang = An analysis on the factors that influence the choice decision in using inpatient services in Kodya Semarang General Hospital

Benny Purwanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78823&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif secara cross sectional yang meneliti tentang perilaku konsumen dalam proses keputusan memilih rawat Map di Rumah-Sakit Umum Kodya Semarang. Bagi Rumah-Sakit Umum Kodya Semarang yang relatif masih baru dan tingkat huniannya masih tergolong rendah, memerlukan evaluasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam perilaku konsumen yang mempengaruhi penggunaan rawat inap.

Variabel yang diteliti adalah faktor-faktor yang menjadi kriteria dalam proses keputusan yang dikelompokkan dalam 9 kategori yaitu : (1) Frekuensi Rawat Inap; (2) Lokasi; (3) Keragaman Pelayanan; (4) Harga; (5) Informasi; (6) Personel; dan (7) Atribut Fisik Rumah Sakit; (8) Pelayanan Yang Diberikan; dan (9) Kesamaan Karakteristik Pasien. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan masalah yang dihadapi rumah-sakit sehubungan dengan perilaku konsumen sarannya dalam menentukan pilihannya akan tempat pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kriteria yang dirasakan.

Hasil penelitian mengungkapkan adanya beberapa faktor yang berpengaruh kuat terhadap keputusan memilih rawat inap, tetapi tidak semua faktor tersebut dapat dikendalikan karena merupakan faktor eksternal. Karakteristik konsumen juga tidak mudah untuk dilakukan intervensi, yang harus dilakukan adalah menjaga karakteristik konsumen tersebut sebagai peluang dengan memperhatikan setiap kebijaksanaan yang berhubungan dengan karakteristik konsumen tersebut. Beberapa faktor lainnya merupakan faktor-faktor yang mempunyai korelasi sedang saja, tetapi lebih mudah untuk dikendalikan karena merupakan faktor internal rumah-sakit atau faktor eksternal yang masih mungkin dipengaruhi untuk dilakukan perbaikan.

Penggunaan sumber dan usaha yang dilakukan Rumah-Sakit Umum Kodya Semarang dalam upaya meningkatkan penggunaan pelayanan kesehatannya oleh konsumen akan lebih tepat bila diarahkan untuk upaya yang lebih strategis dengan usaha-usaha untuk merubah faktor internal rumah-sakit dan faktor eksternal yang masih mungkin diubah daripada memaksakan untuk merubah faktor eksternal yang diluar kendali rumah-sakit.

.....

Kodya Semarang General Hospital is relative a new hospital and its occupation is still low. An evaluation is necessary to reveal and identify the factors in the consumer behaviour which influence the decision in using inpatient services. The variables being studied are those factors which serve as the criteria in the decision process. They can be classified into 9 categories : (1) Inpatient utilization frequencies; (2) Location; (3) The kinds of services; (4) Cost ; (5) Information; (6) Personnels; (7) Physical attribute of the

hospital; (8) The given services; (9) The similarity of the consumer characteristics. It is hoped that this study can reveal the problem faced by the hospital dealing with the captive consumer behaviour in making a choice decision based on their criteria.

The study has brought some certain factors up which closely correlate with the choice decision in using the inpatient services in Kodya Semarang General Hospital, but not all those certain factors are manageable since they are external ones and more over it is not easy to be intervened. The consumer characteristics are also not easy to be intervened, but it is important to maintain them and the implementation of the hospital policy must take them into consideration. There are also some other factors having moderate correlation and they are easier to manage since they are either the hospital internal or other external factors which may possibly to intervened.<

The utilization of the resources and efforts done by Kodya Semarang General Hospital to increase the consumer readiness to make use of its health seervices is better to be targeted on the strategic efforts, that is on the hospital internal and external factors which may possibly be intervened, and not on the external ones which are beyond the hospital control.