



## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Rumah Sakit Haji Jakarta adalah rumah sakit swasta yang terletak di wilayah Pondok Gede Jakarta Timur dengan kapasitas 185 tempat tidur. Di wilayah Jakarta timur terdapat beberapa rumahsakit pesaing yang mempunyai tingkatan yang sama dengan rumahsakit haji jakarta baik dari segi fasilitas, lokasi, harga dan sumber daya manusianya. Dari data hasil kegiatan pelayanan Rumahsakit Haji Jakarta tahun 2002-2005 terlihat bahwa angka pertumbuhan kunjungan pasien rawat jalan tidak tinggi (rata-rata 1,2% pertahun) bahkan untuk rawat inap cenderung mengalami penurunan, sehingga perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan untuk meningkatkan jumlah kunjungan. Agar perubahan yang akan dilakukan efektif maka terlebih dahulu dilakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi pasien untuk menggunakan pelayanan di Rumah Sakit Haji Jakarta.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor produk, harga, tempat dan sumber daya manusia terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Jakarta.

**Metode:** Analisis dilakukan dengan cara analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner dan data sekunder dari rekam medik. Penelitian melibatkan 145 responden yang diambil dari poliklinik penyakit dalam, poliklinik kebidanan dan kandungan serta poliklinik anak.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan pada uji korelasi aspek fasilitas nonmedis dan aspek pelaksanaan pelayanan kesehatan (faktor produk), aspek dokter, aspek perawat dan aspek karyawan (faktor sumber daya manusia) mempunyai korelasi yang positif dan kuat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di RS Haji Jakarta. Pada uji regresi secara keseluruhan terlihat bahwa aspek nonmedis, aspek pelaksanaan pelayanan kesehatan (faktor produk) dan aspek dokter (faktor SDM) memang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Jakarta.

**Kesimpulan dan saran :** Dari keempat faktor yang diteliti tidak semuanya mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di RS Haji Jakarta. Dari faktor produk, faktor tempat, faktor harga dan faktor sumber daya manusia, hanya faktor produk (aspek fasilitas nonmedis dan aspek pelaksanaan pelayanan kesehatan) dan faktor sumber daya manusia (aspek dokter, aspek perawat dan aspek karyawan) yang mempunyai pengaruh yang kuat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumahsakit Haji Jakarta, sedangkan faktor tempat dan faktor harga tidak mempunyai pengaruh yang kuat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumahsakit Haji Jakarta. Disarankan untuk memperhatikan pemeliharaan fasilitas fisik; kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia; "reward and punishment"; mempertahankan ketersediaan fasilitas medis, obat dan harga yang bersaing dengan rumahsakit pesaing; melakukan survey kepuasan pasien secara rutin dan melakukan penelitian-penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RS Haji Jakarta

**Kata kunci :** Faktor produk, faktor tempat, faktor harga, faktor sumber daya manusia, analisis deskriptif, pendekatan kuantitatif, pemanfaatan pelayanan kesehatan.

## ABSTRACT

**Background:** Haji Hospital of Jakarta is a private hospital with 185 beds located at Pondok Gede Jakarta Timur. There are some competitor hospitals in the nearby area that are of equal level with Haji Hospital, either in aspects of facilities, location, price or human resources. Data of service activities of Haji Hospital 2002 – 2005 indicated that number of outpatient visits to the hospital was low (in average 1.2% annually). Meanwhile rate of inpatient tends to decrease so that efforts to improve the quality of hospital service have to be made comprehensively to increase visits. In order that the changes made are effective, a preliminary study about factors affecting patients in the utilization of Haji Hospital has to be conducted.

**Objective:** The study aimed to identify the effect of product, price, location and human resources factors to the utilization of health services of Haji Hospital Jakarta.

**Method:** The study involved 145 respondents from internal, obstetric and gynecological and pediatric polyclinics. Primary data were obtained through questionnaires and secondary data through medical records. Analysis was made descriptively using quantitative approach.

**Result:** The result of the study using correlation analysis showed that aspects of non medical facilities and the implementation of health services (product factor); aspects of doctors, nurses and staff (human resources factors) had positive and strong correlation with the utilization of health services of Haji Hospital Jakarta. The result of the study using regression analysis showed that aspects of non medical facilities, the implementation of health service (product factor) and aspect of doctors (human resources factor) all together affected the utilization off health service at Haji Hospital Jakarta.

**Conclusion and Suggestion:** Out of four factors studied (product, location, price and human resources) not all of them affected the utilization of health services at Haji Hospital Jakarta. Only product factor (aspects of non medical facilities and the implementation of health service) and human resources factor (aspects of doctors, nurses, and staff) strongly affected the utilization of health services at Haji Hospital Jakarta; whereas location and price factors did not have strong effect to the utilization of health services of Haji Hospital Jakarta. It was suggested to pay attention to the maintenance of physical facilities, quality and professionalism of human resources, reward and punishment; sustain the availability of medical facilities, drugs and prices which were more competitive than the competitors; conducted a survey of patient satisfaction periodically and further studies related to the utilization of health services of Haji Hospital Jakarta.

**Keywords:** product factor, location factor, human resources factor, price factor, utilization of health service