

SUMMARY

Customer Relationship Marketing Design to Increase Health Service Utilization of Health Social Security Agency Coordination of Benefit in Jemursari Islamic Hospital Surabaya

Jemursari Islamic Hospital (RSIJS) have been working with Health Social Security Agency since 2014. RSIJS is the first private hospital which cooperated with Health Social Security Agency in Surabaya. In 2015–2017, RSIJS cooperated with several Social Security Agency Coordination of Benefit (CoB) insurers such as PT. Yakes Telkom, PT. POS, PT. Djarum, PT. Trakindo, PT. PJB Services, Inhealth Indonesia Life Insurance and Hanwa Insurance.

The problem addressed in this research was the low of health service utilization of Health Social Security Agency CoB in emergency room, outpatient unit (1,68 %) and inpatient unit (0,43%) all of member were below the target compared with Basic Health Research Standard in 2013 which stated that emergency room utilization rate are 10,4 % and 2,3 % for inpatient unit. Objective of this research were to develop a recommendation inform of the CRM desigt to increase the health service utilization in RSIJS.

The previous interview with RSIJS Marketing Team showed that the implementation of Health Social Security Agency CoB refers to the regulation set by Health Social Security Agency but still constrained by the regulation of each institution. There were no working program and the monitoring and evaluation related to number of visits of institution with Health Social Security Agency CoB. RSIJS have been evaluating the implementation of regulation for room level placement of Health Social Security Agency CoB in RSIJS according to their institution's need by referring to regulation of Health Social Security Agency and cooperation agreement between RSIJS and the institution.

This was descriptive observational research cross-sectional design. This research conducted in RSIJS with 68 *customerts* consists of 35 *customer* actual, 33 *customer* potential, *Customert* of this research were patient which utilize health service in RSIJS and Human Resource Manager in five institution (PT. PJBS, PT. POS, PT. Telkom, PT. Trakindo and PT. Djarum). Data collected by questionnaires, in-depth interview and focus group discussion.

Most actual *customer* were aged 25-46 years old and mostly female. Actual and potential *customer* mostly a Diploma graduates and working as Supervisor with minimum working experience more than 5 years. Majority *customer* lived far from RSIJS. Majority *customer* already get a socialization from HRD and well informed about RSIJS as one of the health service provider from their institution and also informed about several hospitals (beside RSIJS) as the health Social Security Agency CoB of their institution. Majority of *customer* already owned a Social Security Agency membership cards and understand the procedure Health Social Security Agency CoB implementation but they prefer use *reimburse* system for the insurance. Actual *customer* mostly choose RSIJS

because it cooperated with their institution. *Customer* tend to suggest other people to go to RSIJS. Potential *customer* which did not choose RSIJS when they were sick, *customer* potential due to RSIJS was too far from their residence.

Institution identification was done through the general description of the institution especially the obligation to use Health Social Security Agency and the health cost insurers. The most popular service was outpatient unit online registration, but most patient never used it. Most actual *customer* also never used the religious service. *Customers* stated that communication by all service staff were good.

Based on interact component between Marketing Team and Institution, *customer* has been aware of the existence of communication media by RSIJS from website but never used it. *Customer* prefer health seminar during weekdays morning as a form of activities to increase the health service utilization in RSIJS.

Most *customer* suggest to provide executive polyclinic, addition of doctor's schedule, and addition of supporting medical equipment. *Customer* also hope for more complete examination which can be funded, fast administrative process, more comfortable waiting room, addition of more MRI facility, and different services for *customer* using Health Social Security Agency CoB. The institution stated that it was needed to adjust the regulation in RSIJS according to the needs and expectation from the institution to optimize the Health Social Security Agency CoB utilization

Evaluation of Health Social Security Agency CoB regulation have to be done regularly. Regulation evaluation are needed to increase the health service utilization in RSIJS. CRM design based on this research hopefully become a reference of Health Social Security Agency CoB implementation in RSIJS.

RINGKASAN

Desain *Customer relationship marketing* sebagai upaya peningkatan utilisasi pelayanan kesehatan *Coordination of benefit* BPJS Kesehatan di RSI Jemursari Surabaya

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya (RSIJS) telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. RSIJS merupakan rumah sakit swasta pertama di Surabaya yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan di Surabaya. Pada tahun 2015–2017 RSIJS bekerjasama dengan beberapa Penjamin COB BPJS Kesehatan antara lain PT. Yakes Telkom, PT. POS, PT. Djarum, PT. Trakindo, PT. PJB Services, Asuransi Jiwa *Inhealth* Indonesia dan Asuransi Hanwa selama tiga tahun terakhir.

Masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya utilisasi pelayanan kesehatan COB BPJS Kesehatan baik di UGD, IRJ (1,68 %) dan IRNA (0,43%) dibandingkan dengan standar Riskesdas Tahun 2013 yaitu rata-rata utilisasi IRJ sebesar 10,4 % dan 2,3 % untuk IRNA. Tujuan penelitian ini adalah menyusun rekomendasi berupa desain CRM untuk peningkatan utilisasi pelayanan kesehatan perusahaan di RSIJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim Marketing RSIJS, didapatkan bahwa pelaksanaan COB BPJS Kesehatan mengacu pada peraturan yang ditetapkan BPJS Kesehatan namun masih terkendala kebijakan masing-masing perusahaan. Belum ada program kerja serta belum dilakukan monitoring dan evaluasi mengenai jumlah kunjungan perusahaan COB BPJS Kesehatan. RSIJS telah melakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan penempatan hak kelas COB BPJS kesehatan di RSIJS sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan dengan berpedoman pada regulasi BPJS kesehatan dan perjanjian kerjasama antara RSIJS dengan perusahaan.

Penelitian ini adalah penelitian observasional deskriptif dengan rancang bangun *crosssectional*. Penelitian ini dilakukan di RSIJS pada 68 *customer* terdiri dari 35 *customer* aktual yaitu orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIJS, 33 *customer* potensial yaitu orang yang belum pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIJS dan Manager Sumber Daya Manusia di lima perusahaan (PT. PJBS, PT. POS, PT. Telkom, PT. Trakindo dan PT. Djarum). Pengambilan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner, *indepth interview* dan *focus group discussion*.

Customer aktual sebagian besar termasuk dalam rentang usia 25-46 tahun dengan jenis kelamin paling banyak perempuan. *customer* aktual dan potensial mayoritas memiliki pendidikan terakhir Diploma dan menduduki level jabatan Supervisor dengan lama kerja lebih dari 5 tahun. *Customer* mayoritas berdomisili jauh dari RSIJS. *customer* mayoritas sudah mendapatkan sosialisasi dari HRD dan mengetahui bahwa RSIJS sebagai salah satu *provider* pelayanan kesehatan perusahaan masing-masing serta mengetahui beberapa rumah sakit lain (selain RSIJS) sebagai *provider* COB BPJS Kesehatan. *customer* mayoritas telah

memiliki BPJS Kesehatan dan paham mengenai prosedur pelaksanaan COB BPJS Kesehatan namun menggunakan sistem *reimburse* untuk penanggung biayanya. *customer* aktual mayoritas memilih RSIJS karena RSIJS adalah rumah sakit yang bekerjasama dengan perusahaan mereka. *Customer* cenderung bersedia meyarankan orang lain untuk berobat di RSIJS. Bagi *customer* dari domisili.

Identifikasi perusahaan dilakukan melalui gambaran umum perusahaan khususnya kewajiban penggunaan BPJS Kesehatan dan penanggung biaya kesehatan yang digunakan. Pelayanan unggulan yang paling banyak diminati adalah pendaftaran IRJ secara *online*, namun sebagian besar belum pernah menggunakannya. *Customer* aktual sebagian besar juga tidak pernah menggunakan pelayanan kerohanian. *customer* menilai bahwa komunikasi yang dilakukan seluruh staf layanan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan komponen *interact* Tim Marketing dengan Perusahaan, *customer* telah mengetahui keberadaan dari *website* namun masih belum memanfaatkannya. *Customer* lebih memilih seminar kesehatan pada hari kerja di pagi hari sebagai bentuk kegiatan untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSIJS.

Berdasarkan komponen *customized*, *customer* mayoritas memberikan saran untuk adanya Poli eksekutif, penambahan jadwal praktik dokter dan penambahan peralatan medis yang menunjang. *customer* juga memiliki harapan untuk ada pemeriksaan lebih lengkap yang dibiayai, proses administrasi yang cepat, fasilitas ruang tunggu yang lebih nyaman pengadaan fasilitas MRI serta pelayanan yang berbeda pada *customer* penggunaan COB BPJS Kesehatan. Pihak perusahaan mengutarakan adanya kebutuhan penyesuaian kebijakan di RSIJS dengan kebutuhan dan harapan dari perusahaan untuk optimalisasi pemanfaatan COB BPJS Kesehatan.

Evaluasi kebijakan COB BPJS kesehatan di RSIJS perlu dilakukan secara berkala. Evaluasi kebijakan bertujuan untuk meningkatkan utilisasi pelayanan kesehatan di RSIJS. CRM yang tersusun dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pelaksanaan COB BPJS Kesehatan di RSIJS.

ABSTRACT**Designing *Customer Relationship Marketing* Design to Increase Health Service Utilization of Health Social Security Agency Coordination of Benefit in Jemursari Islamic Hospital Surabaya**

Cooperation of Health Social Security Agency CoB with several institution were increasing in the last 3 years. Unfortunately the visit rate and health service utilization was low, eventhough Jemursari Islamic Hospital Surabaya are the first private hospital which has been the cooperation service with Health Social Security Agency in Surabaya. Objective of this research were to develop a recommendation in form of a CRM design to increase the health service utilization in RSIJS. This research conducted in RSIJS with 68 *customerts* as sample consists of 35 *customer* actual, 33 *customer* potensial, data collected by questionnaires and analyze with descriptive method. Result showed that in component identify, differentiate, interact, customized and patient satisfaction categorized as good. Health Social Security Agency CoB *customer* feel satisfied with the health service provided in component reliability, tangible, empathy and responsiveness. Institution identification was done through the general description of the institution especially the obligation to use Health Social Security Agency and the health cost insurers, most *customer* suggest to provide executive polyclinic, addition of doctor's schedule, and addition of supporting medical equipment. Result of this research might be used as the evaluation of Health Social Security Agency CoB regulation implementation in RSIJS which in form of design. CRM design consist of RSIJS strategy which contain each institution description and *customer* also program which might be able to implemented. CRM design which has been compiled might be used as a reference for marketing especially related to Health Social Security Agency CoB.

Keywords: Coordination of Benefits, Health Social Security Agency, Customer Relationship Marketing

ABSTRAK**Desain *Customer Relationship Marketing* sebagai Upaya Peningkatan Utilisasi Pelayanan Kesehatan *Coordination of Benefit* BPJS Kesehatan di RSI Jemursari Surabaya**

Kerjasama COB BPJS Kesehatan dengan perusahaan selama 3 tahun terakhir meningkat, tetapi jumlah kunjungan dan utilisasi pelayanan kesehatan rendah, walaupun RSI Jemursari Surabaya sebagai rumah sakit swasta pertama yang melakukan kerjasama pelayanan BPJS kesehatan di Surabaya. Penelitian ini bertujuan menyusun CRM sebagai strategi peningkatan utilisasi pelayanan kesehatan di RSI Jemursari Surabaya. Penelitian ini dilakukan di RSIJS dengan jumlah sampel 68 *customer* terdiri dari 35 *customer* aktual, 33 *customer* potensial. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dan diolah secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada komponen *identify*, *differentiate*, *interact*, *customized* dan kepuasan *customer* termasuk dalam kategori baik. *Customer* COB BPJS Kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada komponen *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Hasil Identifikasi perusahaan dilakukan melalui gambaran umum perusahaan khususnya kewajiban penggunaan BPJS Kesehatan dan penanggung biaya kesehatan yang digunakan, berdasarkan komponen *interact Customer* lebih memilih seminar kesehatan, Berdasarkan komponen *customized customer* mayoritas memberikan saran untuk adanya Poli eksekutif, penambahan jadwal praktik dokter dan penambahan peralatan medis yang menunjang sebagai bentuk kegiatan untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSIJS Hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi terhadap kebijakan COB BPJS Kesehatan di RSIJS. Desain CRM berisi tentang strategi RSIJS yang memuat gambaran masing-masing perusahaan dan *customer* serta program yang bisa diterapkan. Desain CRM yang tersusun dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan marketing khususnya COB BPJS Kesehatan.

Keyword : *Coordination of Benefit*, BPJS Kesehatan, *Customer Relationship Marketing*