

## SUMMARY

### **Recommendation of Increasing Hospital Utilization based on Analysis of Customer Value Index at Muhammadiyah Hospital in Tuban**

Muhammadiyah Hospital is a private hospital class D in Tuban that always makes efforts to improve services in order to face intense competition among 3 other hospitals nearby, there are Dr. R Koesma, Medika Mulia Hospital, and Nahdlatul Ulama Hospital. The average achievement of inpatient BOR at Muhammadiyah Hospital in Tuban was 49.7% in 2018 and 52.8% in 2019. This figure has not reached the minimum standard of hospital BOR achievement of 60%. Since May 2017, the management of the Muhammadiyah Tuban Hospital has made a policy regarding changes in cost and inpatient room facilities that took effect on June 1, 2017 due to the increasing operational costs. The increase in room prices can affect the patient's decision to choose the type of service available according to economic capacity. So that it can be concluded the problem in this study is the achievement of inpatient BOR at Muhammadiyah Hospital in 2018 has not reached the minimum standard of 60%. The cause of the problem is thought to be related to customer value in patients who utilize inpatients at Muhammadiyah Hospital in Tuban.

The purpose of this study is to develop recommendations that could improve the use of hospitalization based on customer value index / CVI analysis. The calculation of customer value index / CVI is obtained based on total customer value / TCV, which consists of product value, service value, personnel value, and image value, and total customer cost / TCC consisting of monetary cost, time cost, energy cost, and physical cost. In addition, an analysis of the sociodemographic, socioeconomic, and psychographic characteristics of patients using services in the inpatient room of Muhammadiyah Hospital in Tuban. This research is an observational research with cross sectional design. Respondents were patients and their families who used inpatient facilities at Muhammadiyah Hospital Tuban in September 2019. The sample size was 114 people determined by simple random sampling technique. The data collection process was carried out by researchers, assisted by 1 enumerator who was a hospital employee, who had previously been trained in how to fill in the research questionnaire.

The results of the study of 114 patients and their families in the inpatient room of Muhammadiyah Tuban Hospital who were respondents, it is known that the majority of respondents aged 20-45 years with the highest level of education are high school / equivalent, with an average income below the district UMR. However, the majority of patients who were respondents in this study made purchases with self-payment / cash, had first-hand experience of inpatient services, and made purchases at the inpatient unit of Muhammadiyah Hospital in Tuban of their own volition.

Total customer value in the inpatient room of Muhammadiyah Hospital in Tuban is (16.8) which is the sum of the average product values of (4.09), the average services value of (4.18), the average personnel value of (4.37), and the average image value of (4.16). While the total customer cost is (9.71) which is the sum of the average monetary cost of (2.36), the average time cost of (2.54), the average energy cost of (2.45), and the average physical cost of (2.36). Based on these results, it can be calculated the customer value index / CVI in the inpatient room of Muhammadiyah Tuban Hospital is (0.73). The results of the CVI value > 0 means that the costs incurred are lower than the benefits obtained by customers. These results are already good because it meets customer expectations.

Recommendations to improve the use of hospitalization focus on increasing the benefits obtained by the customer (customer value) and reducing the cost or sacrifice of the customer (customer cost). Based on the results of the study, known product value has the lowest average score. Based on these results, the recommendations to increase inpatient utilization at Muhammadiyah Hospital in Tuban is to increase the product value of inpatient services. Efforts to improve the quality of inpatient service products (product value) can be done by paying attention to 6 dimensions of quality of health services according to WHO, namely effectiveness, efficiency, accessibility, patient-centredness, timeliness, and safety. Improving the quality of inpatient products, among others, by increasing commitment to service by specialist doctors, increasing competency in handling emergency cases by the attending physician, accelerating the integration of the SIM Hospital with the patient registration system through social networking applications and hospital websites, and increasing the patient and environmental safety.

## RINGKASAN

### **Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan Analisis *Customer Value Index* (Studi di RS Muhammadiyah Tuban)**

Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban merupakan rumah sakit swasta kelas D di wilayah kabupaten Tuban yang selalu melakukan upaya perbaikan pelayanan demi menghadapi persaingan yang ketat diantara 3 rumah sakit lain disekitarnya, yaitu RSUD Dr. R Koesma, RS Medika Mulia, dan RS Nahdlatul Ulama. Rerata capaian BOR rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban adalah sebesar 49,7% pada tahun 2018 dan 52,8% pada tahun 2019. Angka tersebut belum mencapai standart minimal capaian BOR rumah sakit sebesar 60%. Sejak Mei 2017, pihak manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban membuat kebijakan tentang perubahan tarif dan fasilitas kamar rawat inap yang diberlakukan per 1 Juni 2017 akibat semakin meningkatnya biaya operasional di rumah sakit. Kenaikan harga kamar tersebut dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih jenis layanan yang ada sesuai kemampuan ekonominya. Sehingga dapat disimpulkan masalah dalam penelitian ini adalah capaian BOR rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban pada tahun 2018 belum mencapai standar minimal 60%. Penyebab masalah tersebut diduga berhubungan dengan nilai pelanggan (*customer value*) pada pasien yang memanfaatkan rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan rawat inap berdasarkan analisis *customer value index*/CVI. Perhitungan *customer value index*/CVI didapat berdasarkan *total customer value*/TCV, yang terdiri dari *product value*, *service value*, *personnel value*, dan *image value*, dan *total customer cost*/TCC yang terdiri dari *monetary cost*, *time cost*, *energy cost*, dan *physic cost*. Selain itu juga dilakukan analisis terhadap karakteristik sosiodemografi, sosioekonomi, dan psikografis pada pasien yang memanfaatkan pelayanan di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Tuban. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *crosssectional*. Responden adalah pasien dan keluarga pasien yang memanfaatkan fasilitas rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban pada bulan September 2019. Besar sampel sejumlah 114 orang yang ditentukan dengan teknis simple random sampling. Proses pengambilan data dilakukan oleh peneliti dengan dibantu 1 orang enumerator yang merupakan karyawan rumah sakit, yang sebelumnya telah dilatih tentang tata cara pengisian kuesioner penelitian.

Hasil penelitian pada 114 orang pasien dan keluarga pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Tuban yang menjadi responden, diketahui bahwa mayoritas responden berusia 20-45 tahun dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/ sederajat, dengan penghasilan rata-rata di bawah UMR kabupaten. Namun demikian, mayoritas pasien yang menjadi responden penelitian ini melakukan pembelian dengan pembayaran mandiri/tunai, memiliki pengalaman pembelian pelayanan rawat inap untuk pertama kali, dan melakukan pembelian pelayanan di unit rawat inap RS Muhammadiyah Tuban atas keinginan sendiri.

*Total customer value* di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Tuban adalah sebesar (16,8) yang merupakan penjumlahan dari rerata *product value* sebesar (4,09), rerata *services value* sebesar (4,18), rerata *personnel value* sebesar (4,37), dan rerata *image value* sebesar (4,16). Sedangkan hasil *total customer cost* adalah sebesar (9,71) yang merupakan penjumlahan dari rerata *monetary cost* sebesar (2,36), rerata *time cost* sebesar (2,54), rerata *energy cost* sebesar (2,45), dan rerata *physic cost* sebesar (2,36). Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dihitung *customer value index/CVI* pada di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Tuban adalah sebesar (0,73). Hasil nilai  $CVI > 0$  memiliki arti bahwa biaya yang dikeluarkan lebih rendah dari manfaat yang diperoleh pelanggan. Hasil tersebut sudah baik karena sudah memenuhi harapan pelanggan.

Rekomendasi upaya untuk meningkatkan pemanfaatan rawat inap berfokus pada peningkatan nilai manfaat yang diperoleh pelanggan (*customer value*) dan mengurangi biaya atau pengorbanan pelanggan (*customer cost*). Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel *customer value*, diketahui subvariabel *product value* memiliki skor rerata paling rendah. Berdasarkan hasil tersebut, maka rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban adalah dengan peningkatan *product value* pelayanan rawat inap. Upaya peningkatan mutu produk layanan rawat inap (*product value*) dapat dilakukan dengan memperhatikan 6 dimensi mutu layanan kesehatan menurut WHO, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *accessibility*, *patient-centreness*, *timeliness*, dan *safety*. Peningkatan mutu produk rawat inap tersebut antara lain dengan peningkatan komitmen pelayanan oleh dokter spesialis, peningkatan kompetensi penanganan kasus kegawatdaruratan oleh dokter jaga, mempercepat integrasi SIM RS dengan sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi jejaring sosial dan *website* rumah sakit, serta peningkatan keamanan lingkungan ruang perawatan pasien.

**ABSTRACT**

**Recommendation of Increasing Hospital Utilization based on Analysis of Customer Value Index at Muhammadiyah Hospital in Tuban**

Muhammadiyah Tuban Hospital is a private class D hospital in the Tuban district area which faces intense competition among 3 other hospitals nearby, namely Dr. R Koesma, Medika Mulia Hospital, and Nahdlatul Ulama Hospital. The problem in this study is the achievement of inpatient BOR at Muhammadiyah Tuban Hospital in 2018 has not reached the minimum standard of 60%. The cause of the problem is thought to be related to customer value in patients who utilize inpatients at Muhammadiyah Hospital Tuban. The purpose of this study is to develop recommendations for efforts to improve the use of hospitalization based on customer value index / CVI analysis. This research is an observational research with cross sectional design. Respondents were patients and their families who used inpatient facilities at Muhammadiyah Hospital Tuban in September 2019. The sample size was 114 people determined by simple random sampling technique. The results showed that the customer value index / CVI in the inpatient room of Muhammadiyah Tuban Hospital was (0.73). The results of the CVI value > 0 means that the costs incurred are lower than the benefits obtained by customers. These results are already good because it meets customer expectations. Recommendations for efforts to increase the use of inpatients at Muhammadiyah Hospital Tuban is to increase the product value of inpatient services. Efforts to improve the quality of inpatient service products (product value) can be done by paying attention to 6 dimensions of quality of health services according to WHO, namely effectiveness, efficiency, accessibility, patient-centreness, timeliness, and safety. Improving the quality of inpatient products, among others, by increasing commitment to service by specialist doctors, increasing competency in handling emergency cases by the attending physician, accelerating the integration of the SIM Hospital with the patient registration system through social networking applications and hospital websites, and increasing the environmental safety of the patient care room.

Keywords: customer value, customer value index, Muhammadiyah Hospital

## ABSTRAK

### **Rekomendasi Upaya Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap Berdasarkan Analisis *Customer Value Index* (Studi di RS Muhammadiyah Tuban)**

Rumah Sakit Muhammadiyah Tuban merupakan rumah sakit swasta kelas D di wilayah kabupaten Tuban yang menghadapi persaingan yang ketat diantara 3 rumah sakit lain disekitarnya, yaitu RSUD Dr. R Koesma, RS Medika Mulia, dan RS Nahdlatul Ulama. Masalah dalam penelitian ini adalah capaian BOR rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban pada tahun 2018 belum mencapai standar minimal 60%. Penyebab masalah tersebut diduga berhubungan dengan nilai pelanggan (*customer value*) pada pasien yang memanfaatkan rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan rawat inap berdasarkan analisis *customer value index*/CVI. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *crosssectional*. Responden adalah pasien dan keluarga pasien yang memanfaatkan fasilitas rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban pada bulan September 2019. Besar sampel sejumlah 114 orang yang ditentukan dengan teknis simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer value index*/CVI pada di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Tuban adalah sebesar (0,73). Hasil nilai CVI > 0 memiliki arti bahwa biaya yang dikeluarkan lebih rendah dari manfaat yang diperoleh pelanggan. Hasil tersebut sudah baik karena sudah memenuhi harapan pelanggan. Rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan rawat inap di RS Muhammadiyah Tuban adalah dengan peningkatan *product value* pelayanan rawat inap. Upaya peningkatan mutu produk layanan rawat inap (*product value*) dapat dilakukan dengan memperhatikan 6 dimensi mutu layanan kesehatan menurut WHO, yaitu *effectiveness, efficiency, accessibility, patient-centreness, timeliness, dan safety*. Peningkatan mutu produk rawat inap tersebut antara lain dengan peningkatan komitmen pelayanan oleh dokter spesialis, peningkatan kompetensi penanganan kasus kegawatdaruratan oleh dokter jaga, mempercepat integrasi SIM RS dengan sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi jejaring sosial dan *website* rumah sakit, serta peningkatan keamanan lingkungan ruang perawatan pasien.

Kata kunci: *customer value, customer value index, RS Muhammadiyah*