

# Persepsi customer terhadap pelayanan rawat jalan poliklinik umum rumah sakit umum kota Padang Panjang sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran rawat jalan Rumah Sakit Umum kota Padang Panjang

Yunier Salim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72287&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, baik jenis ataupun mutunya. Dengan meningkatnya taraf pendidikan dan pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat maka pemahaman masyarakat terhadap kesehatan juga semakin meningkat yang ditandai dengan semakin kritisnya tanggapan masyarakat terhadap mutu dan jasa pelayanan.

RSU Kota Padang Panjang merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang ada di Kota Padang Panjang. Pada pelayanan rawat jalan, terjadi penurunan kunjungan terutama terlihat pada 2 tahun terakhir ini. Untuk itu perlu diteliti penyebab dari penurunan kunjungan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang persepsi customer (pelanggan) terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik umum RSU Kota Padang Panjang sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran rawat jalan RSU Kota Padang Panjang.

Penelitian ini bersifat deskriptif dimana data primer diambil dari informan yang terdiri dari dokter, perawat, pasien RSU Kota Padang Panjang, dan pasien RS Yarsi Padang Panjang dengan menggunakan metode Fokus Group Diskusi (FGD) dan wawancara mendalam sedangkan data sekunder didapatkan dari data rekam medik RSU Kota Padang Panjang.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan perawat dan dokter di poliklinik umum RSU Kota Padang Panjang dan kebersihan serta kenyamanan yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit tidak sesuai dengan harapan pasien. Selain itu tarif pelayanan rawat jalan di poliklinik umum RSU Kota Padang Panjang yang sangat rendah menyebabkan kurangnya motivasi dokter/perawat serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini merupakan masukan untuk rumah sakit dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu serta pelayanan.

<hr>

The Customer Perspective to The Ambulatory Care Service at General Polyclinic at District Hospital of Padang Panjang as a Basic Marketing Strategy at District Hospital in Padang Panjang City The technology and physician knowledge influence to community need for health service, such the kind of health or quality of health, with enhance quality of education and social economic growth in community. The understanding of people to health more enhance that can be looked at of the people responsive about health quality and health service.

District hospital of Padang Panjang is the one of government hospital in Padang Panjang city. For ambulatory care service, there is reducing of visiting, especially for two years ago.

This research is needed to obtain the information about customer perspective for ambulatory care service at general polyclinic at district hospital of Padang Panjang, as the basic of marketing strategy in district hospital Padang Panjang.

This thesis has descriptive character which primary data is gotten from, the physician, the nurse, and the patient of district hospital and Yarsi hospital patient as the informan that use focus group discussion method (FGD) and interview while secondary data is obtained of district hospital medical record at Padang Panjang.

From this thesis result is found that nurse service, the physician service, cleaning, and safety, at general polyclinic of district hospital that related by hospital facility not according to patient expect. The ambulatory service cost at general polyclinic, district hospital is so cheap and less motivation of physician, the nurse, and the patient belief to hospital service. This thesis result is for hospital to enhance service quality.