

Analisis kualitatif pemilihan rawat inap di Paviliun Dr. R. Darmawan P.S. RSPAD Gatot Soebroto Periode tahun anggaran 1997/1998 sampai 2000/2001 = The quality analysis on choosing paviliun Dr. R. Darmawan P.S. RSPAD Gatot Soebroto in the year of 1997/1998 up to 2000/2001 budget

Maharani Utami Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73170&lokasi=lokal>

Abstrak

Untuk membuat suatu perencanaan pemasaran ataupun rencana promosi dengan baik, tentu saja kita tidak dapat mengabaikan pengetahuan mengenai perilaku konsumen dalam membeli suatu barang atau jasa pelayanan. Perilaku pembelian seseorang adalah hasil saling pengaruh mempengaruhi berbagai faktor yang kompleks. Banyak dari faktor-faktor tersebut tidak dapat dikendalikan oleh pemasar, akan tetapi faktor-faktor itu berguna untuk mengidentifikasi dan memahami konsumen sehingga pemasar dapat berupaya untuk mempengaruhinya.

Paviliun Dr. R. Darmawan P.S. diselenggarakan dalam rangka menjawab tantangan terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum yang semakin meningkat. Untuk menyikapi hal tersebut, tentu saja pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tetapi pada saat ini belum didapat gambaran mengenai pasien dan faktor yang melatarbelakangi pemilihan rawat inap di Paviliun Dr. R. Darmawan P.S.

Sebagai lanjutan dari pengamatan diatas, dilakukan suatu studi kasus dengan pendekatan kualitatif untuk melihat faktor-faktor lokasi, tarif, fasilitas medis, fasilitas non medis, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan dan pemasaran yang berkaitan dengan pemilihan rawat inap di Paviliun Dr. R. Darmawan P.S. RSPAD Gatot Soebroto. Cara yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam dengan beberapa informan, dilengkapi dengan data sekunder yang didapat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan yang dimiliki Paviliun Dr. R. Darmawan P.S. adalah dari pelayanan dokternya dimana dokter-dokter yang berpraktek adalah dokter senior RSPAD yang berpengalaman dan dikenal oleh masyarakat umum dan ditunjang dengan peralatan dan pemeriksaan yang lengkap di RSPAD. Paviliun ini juga banyak menerima pasien yang ditanggung oleh perusahaan dan asuransi sehingga peluang untuk penajaman pada pangsa pasar ini menjadi lebih besar. Kelemahan terletak pada lokasi yang jauh dari pintu masuk dan tempat parkir yang menyebabkan pasien kesulitan menjangkau paviliun ini serta pada pemberian pelayanan medis dan non medis yang belum maksimal. Juga image dari RSPAD yang merupakan rumah sakit khusus untuk tentara masih melekat di masyarakat. Ancaman yang ditemukan adalah adanya persaingan antar tenaga pelaksana di unit swasta sehingga otomatis mempengaruhi profesionalitas kerja.

Untuk lebih memahami konsumen, diperlukan orientasi baru dari pihak manajemen rumah sakit. Produk dan

fasilitas yang disediakan agar lebih berorientasi pada konsumen. Tenaga pelaksana dibekali ketrampilan, sarana dan kewenangan untuk dapat membina hubungan yang erat dengan konsumen dan adanya kerjasama dari semua pihak dalam organisasi untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

<hr>

The Quality Analysis on Choosing Pavilion Dr. R. Darmawan P.S. RSPAD Gatot Soebroto in the Year of 1997/1998 up to 2000/2001 Budget

In order to arrange marketing plan or well promoting plan, it's obvious that we couldn't ignore the knowledge on consumer's attitude while buying goods or services. Personal buying attitude is the result complexes affecting factor. A lot of these factors are uncontrollable, although those factors are useful to identify and understand consumer so that the marketer is capable to influence it.

Pavilion Dr. R Darmawan P.S. is held in order to respond the challenge on increasing public health's need. To act such things, the health services are obviously supposed to be equal as public's demands. The problem is there are no description about the patient and reason behind it on choosing Pavilion Dr. R Darmawan P.S. Referred to above observation, it had been done a case study with quality approachment to observe location's factor, cost, medical facility, non medical facility, doctor's services, nursing services, administration services, how easy to get health services, how fast the services is, and marketing on choosing Pavilion Dr. R Darmawan P.S. Deep interview were done with several informant and completed by collected secondary data.

The research has shown that the power of Pavilion Dr. R Darmawan P.S. is the doctor's service which is senior, well-known, and experienced doctor in RSPAD and also by the use of recent medical tools and full examination in RSPAD Gatot Soebroto. This Pavilion is also accepting a lot of patients who is paid by the company or insurance, so that the possibility to increase the target market in this area is better. There is also weaknesses in Pavilion Dr. R Darmawan P.S., such as the location is too far away from the entry gate and the parking lot causing the patients hardly reach the Pavilion, medical and non medical services to the patient which is not maximal yet and public's image strongly assumed that RSPAD is only for the Army. The threat is the competition between the workers in private unit which is automatically affecting professionalism.

To more understand the consumer, we need new orientation from hospital management's division. Product and facility is served in order to be more consumer oriented. The worker is skilled, facilitated and authority to make good relationship with the consumer, and also cooperation from all authorizes people in organization to participate in raising quality and professionalism in order to serve the consumer.