

Persepsi perusahaan mitra (pelanggan) terhadap pelayanan medical check up RB & Klinik "dr Hariyadi"

Hariyadi Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77592&lokasi=lokal>

Abstrak

Menghadapi masalah kesehatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pergeseran pada sistem pelayanan kesehatan dan perkembangannya pada masa yang akan datang terutama dengan disepakatinya pasar bebas ASEAN (AFTA) serta disusul dengan APEC tahun 2010 dan tahun 2020 dimana pelayanan Rumah Sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan profesional berdasarkan standart global. Dampak ini semua dapat mengakibatkan tingginya tuntutan layanan kesehatan yang profesional, termasuk di unit layanan Medical Check Up.

Medical Check Up ini seharusnya dilakukan oleh semua perusahaan, berdasarkan peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi no. PER.03/MEN/1982, tentang pelayanan kesehatan kerja dan Undang-undang kesehatan RI no.23 tahun 1992, telah disebutkan bahwa pemeriksaan kesehatan kerja dilakukan sebelum bekerja, secara berkala, dan pemeriksaan secara khusus.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang persepsi perusahaan mitra pelanggan terhadap layanan Medical Check Up oleh RB & Klinik "dr Hariyadi", yang kemudian melakukan pemutusan ikatan kerjasama secara sepihak. Informasi ini sangat penting bagi RB & Klinik "dr Hariyadi" didalam mengevaluasi keberhasilan strategi promosi yang sudah dijalankan oleh team pemasarannya, dalam kaitannya dalam jumlah kunjungan karyawan-karyawan mitra (Pelanggan) di unit layanan kesehatan Medical Check Up yang dilayani dengan sistem pelayanan ditempat kerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam terhadap informan kepala HRDI Personalia selaku wakil dari perusahaan mitra yang ditunjuk oleh pimpinan perusahaan. Sebagai Triangulasi sumber dilakukan wawancara mendalam dengan informan lainnya yaitu dokter perusahaan yang bersangkutan. Penelusuran dokumen catatan kesehatan karyawan perusahaan juga dilakukan. Pengolahan data dibuat dalam bentuk matriks yang diperoleh dari transkrip wawancara mendalam. Analisis yang dilakukan adalah tehnik analisa isi, yaitu dianalisis sesuai dengan topik dan dilakukan identifikasi menjadi beberapa topik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pemeriksaan Medical Check Up ini sangat sangat dibutuhkan oleh karyawan perusahaan. Keberadaan pusat layanan kesehatan Medical Check Up di RB & Klinik "dr Hariyadi" ini oleh sebagian besar perusahaan mitra memberikan persepsi yang sangat beragam. Persepsi yang beragam ini meliputi komitmen isi perjanjian kerjasama, Lokasi dan waktu layanan Medical Check Up keberadaannya, tarif, mutu produk layanan, strategi promosi dan tanggap terhadap setiap keluhan. Sebagian besar pihak perusahaan melakukan pemutusan sepihak dalam hal layanan kesehatan Medical Check Up ini oleh karena adanya faktor insentif yang diterima, faktor tarif yang ditawarkan, faktor adanya fasilitas pemeriksaan tambahan, faktor alur/Flowchart yang kacau, informasi promosi produk MCU yang kurang runtut dan jelas, keterlambatan hasil resume pemeriksaan, kurang tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh konsumen.

Disarankan kepada pihak penyedia layanan kesehatan MCU, dalam hal ini adalah RB & Klinik "dr

Hariyadi" khususnya tim pemasarannya agar memperbaiki kinerjanya, sehingga diharapkan outputnya yaitu jumlah kunjungan omset karyawan perusahaan mitra di unit MCU meningkat sesuai target pemasaran.

.....

To face or to recover the development of the science and technology problem, and the changes of health services system and their development in the future especially there is ASEAN free market agreement (AFTA) and also 2010 th and 2020 th APEC , Which make the professional hospital services as a priority in global standard market. The High request of better services and professional services in also Medical Check Up service.

Medical Check Up Is a must which have done by all employes in factories or firms as the national rule Menker NO PER 031 MEN/ 1982 about the employers health services, and UU Kesehatan RI No. 23 th 1992, About general check up Continuously before they start to work. This research is done to get some information about the perception of Medical Check Up by RB and Clinic "dr. Hariyadi" loathers, which's quit and leave without permission.

This information is very important for " RB and Clinic dr. Hariyadi" in evaluating , The successful of promotion strategy which is done by marketing team work, in connection with quantity of employees (Patient's) In Medical Check Up in their own firms. We get this research from an informant HRD head officer of our partner by asking many questions continuously. As tree sources of information we also asking many questions to their own doctor's. Seeking the health document notes of the employee also done. Data processing made as matrix from real interview transcript, this Analyzes in a value (volume) analyzes as the title and identification many title. The research says that Medical Check Up Is very important for all of employer.

This Medical Check Up center in RB and Clinic "dr. Hariyadi" give many variation perception. Those perceptions have commitment (MoU) location and time, price and product quality of service promotion strategy and handy doctor's, Almost all of partners quit in charce in health MCU services because of incentive factor, price, facility and disorder flow chart, promotion of MCU and not continuously, the evaluation and examination of the doctors always late and not properly and they don't care they don't pay attention to the patient need.

We suggest to all of MCU center especially our clinic RB and Clinic "dr. Hariyadi" and also through the marketing team works to arise or to maximize their ability and work harder so the omset of the employers partner in MCU unit to arise and get the marketing target.