

Analisis Perbandingan Pelayanan dan Tingkat Keparahan Penyakit Sebelum dan Sesudah Rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' di RSUD Pasar Minggu = Comparative Analysis of Services and Severity Level of Illness Before and After Rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' at Pasar Minggu Regional Hospital

Nindy Fairiska, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920548452&lokasi=lokal>

Abstrak

Rebranding adalah aktivitas di institusi yang mempunyai tujuan untuk melakukan transformasi kedudukan brand dibenak pemilik kepentingan dan menjadikan label serta personalitas pembeda dengan institusi lainnya. Upaya rebranding yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai tujuan untuk memperbaharui posisi brand dibenak masyarakat melalui perubahan pada nama, logo, posisi brand, meningkatkan kesan yang positif melalui program yang dibuat serta peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan pelayanan dan tingkat keparahan penyakit sebelum dan sesudah dilakukannya rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' di RSUD Pasar Minggu. Penelitian ini dilakukan di RSUD Pasar Minggu pada bulan Mei 2024. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan studi perbandingan antara dua waktu, sebelum dan sesudah rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan terpilih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan kualitas pelayanan yang terlihat signifikan perubahannya pada dimensi bukti fisik (tangible) dan tidak terdapat program promotif dan preventif yang khusus dibuat sesudah adanya rebranding. Namun, promosi kesehatan pada media sosial terjadi perbaikan, baik dari segi visual maupun konten, serta peningkatan intensitas penggunaan media sosial tersebut. Tingkat keparahan penyakit belum bisa diukur perbedaannya karena waktu penelitian yang masih sedikit sesudah rebranding dilakukan. Kesimpulannya, rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' memiliki tujuan yang baik, dengan perubahan paling signifikan terlihat pada logo, sarana prasarana, surat menyurat, dan seragam petugas. Dampak rebranding terhadap tingkat keparahan penyakit belum bisa dinilai secara komprehensif dalam jangka pendek dan memerlukan analisis jangka panjang. Saran peneliti diharapkan Dinas Kesehatan DKI Jakarta melakukan keberlanjutan untuk rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' dengan menginisiasi program promotif dan preventif. Selain itu, RSUD Pasar Minggu diharapkan terus berkomitmen melaksanakan makna dari 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

.....Rebranding is an activity in a company or institution that has the aim of transforming the the brand's position in the minds of the stakeholders and differentiating its label and personality from other institutions. The rebranding efforts carried out by the Regional General Hospitals (RSUD) and Regional Special Hospitals (RSKD) owned by the Provincial Government of DKI Jakarta aim to renewing brand's position in the public's mind through changes in name, logo, brand position, increasing positive impressions through various programs, and improving healthcare service facilities. This study aims to compare the services and severity level of illness before and after rebranding of 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' at RSUD Pasar Minggu. This research was conducted at RSUD Pasar Minggu in May 2024. This research used a descriptive qualitative approach by conducting a comparative study between two period, before and after rebranding

'Rumah Sehat Untuk Jakarta', through in-depth interviews with selected informants. The results of the research showed that the comparison of service quality shows significant changes in the dimension of physical evidence (tangible) and there are no specific promotive and preventive programs created after the rebranding. However, health promotion on social media has improved both in terms of visuals and content, as well as increased intensity of social media usage. The difference in the severity level of illness cannot be measured due to the short research period. In conclusion, the rebranding 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' has a positive purpose, with the most significant changes observed in the logo, infrastructure, correspondence and staff uniforms. The impact of rebranding on severity level of illness cannot be assessed comprehensively in the short term and requires long-term analysis. Researchers suggest that the DKI Jakarta Health Office should continue the rebranding efforts of 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' by initiating promotive and preventive programs. Furthermore, RSUD Pasar Minggu is expected to continue committing to the essence of 'Rumah Sehat Untuk Jakarta' in providing patient services.