

## Faktor - faktor penyebab terhentinya operasional poli eksklusif RS. Karya Bhakti ditinjau dari aspek pemasaran

Rahmadsyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77764&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah sakit terus berusaha membuat perubahan dalam tubuh organisasi rumah sakit dan memberikan pelayanan yang semakin baik dan memuaskan. Dalam hal ini rumah sakit terus meningkatkan image kepada masyarakat tentang profil pelanggan dimana hampir mempunyai pertanyaan yang sama yaitu pelanggan mana yang di cari untuk mencari/sasaran layanan rumah sakit yang di tawarkan.

Penelitian di latar belakang oleh di buatnya poli eksklusif tetapi pada kenyataannya kinerja poli eksklusif tersebut tidak memuaskan. Dimana kinerja poli eksklusif mulai Oktober 2002 - Juni 2003 tidak terdapat pasien lagi sehingga timbul pertanyaan mengetahui secara retropektif faktor yang menyebabkan berhentinya poli eksklusif tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa profil pelanggan poli eksklusif RS. Karya Bhakti, mengetahui faktor penyebab terhentinya poli eksklusif RS. Karya Bhakti di tinjau dari aspek bauran pemasaran serta mengetahui kebijakan manajemen di dalam kesiapan meluncurkan produk sehingga dapat mengetahui faktor yang menyebabkan terhentinya operasional poli eksklusif RS. Karya Bhakti di tinjau dari aspek pemasaran.

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif : beda data dan informasi di peroleh dari wawancara, dokumentasi, observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit belum siap dalam meluncurkan produk dimana belum membuat perencanaan strategi pemasaran unit kerja sehingga dalam perjalanan product tidak berjalan dengan semestinya. Serta penyebab terhentinya operasional poli eksklusif di tinjau dari aspek bauran pemasaran : product tidak menampilkan suatu unit eksklusif secara spesifik terkesan biasa, place : tempat di belakang tidak srtategis, price : tidak sesuai antara pelayanan dan harga yang diberikan, promotion : promosi sangat minim dan belum ada perencanaan promosi pemasaran. Serta rumah sakit tidak mempunyai provider (Dokter) untuk menjalankan product secara berkesinambungan sehingga menjadi masukkan bagi rumah sakit dalam meluncurkan produk berikutnya.

Saran yang diberikan adalah : syarat mutlak dalam meluncurkan produk sangat perlu perencanaan yang mantang, study kelayakan serta perencanaan yang komprehensif yang berorientasi kepada pelanggan.

Daftar Pustaka : 26 (1982-2002)

<hr><i>Causal Factors Review on the Halt of the Exclusive Polyclinic of Karya Bhakti Hospital from Marketing Aspects Hospitals always make any improvisation in their organization to give the better and satisfactory services. They try to improve their customer profile image in society, with common question,

who are the preferred customers for their service offered.

The background of this research is the ineffective operational of Exclusive Polyclinic in Karya Bhakti Hospital. During October 2002 until June 2003 there is no patient. This fact needs retrospective study to reveal the causal factors of the halt of the Exclusive Polyclinic operational.

The purpose of this research are to analyze the customer profile of the Exclusive Polyclinic of Karya Bhakti Hospital, the causal factors review of the halt of the Exclusive Polyclinic operational from the marketing mix aspects and to find out the management policy in the preparation of product launching. This analyze will let us know the causal factors of the failure of the exclusive polyclinic of Karya Bhakti Hospital.

This research type is descriptive qualitative. The data and information are gained by observation, interview and documentation.

The result shows that the hospital management isn't prepared in their product launching, wherein they haven't developed the strategic planning of marketing unit. So, the polyclinic operational isn't properly. The failure factors review from marketing mix aspects are: Product, no specify the exclusiveness of polyclinic; Place, not strategic, located at the backside of the building; Price, inappropriate between tariff and services; Promotion, slightly and no planning. Karya Bhakti Hospital doesn't have the appropriate doctors to operate the product continually. Those results are the input for Karya Bhakti Hospital in preparing the next product.

The recommendation are that Karya Bhakti Hospital needs product planning, feasibility study and customer oriented comprehensive study.

Reference:: 26 (1982-2002)</i>