

ABSTRACT

Good hospital performance and feasible balance of cost benefit if obtaining BOR value between 70-85%. Since standing in the year 2002, the improvement of RSIS Jemursari BOR value only could reached equal to 31,04% in 2005.

The research objectives is analysing customer behavior to compile recommendations in the effort improving dwelling take care of inpatient in RSIS Jemursari.

This was a cross sectional study with analytic survey approach. Interviews were conducted to 69 patient of inpatient in RSIS Jemursari. Subject were selected by using a quota sampling. The data analysed by using cross tabulation and position matrik.

The recommendation from customer behavior analysis to improve of inpatient dwelling in RSIS Jemursari shall be as follows; growing and developing cooperation with company institution, making priority to 1st class and 2nd class as promotion target, providing service ball fetch, communicating the excellence of RSIS Jemursari service to public, developing information service access through call center and homepage, showing building of RSIS Jemursari to walker and set reclame effectively, giving brochures at clinical doctor place, growing customer loyalty with aim to create word of mouth communications, developing partner with specialist doctor as marketing agent and also improving specialist doctor komitmen, reminding to specialist doctor to give information to patient shorten and clearly, recruiting nurse for 2nd class and give supervision and training to nurse, improving front officer competence, redesign bathroom interior and recruiting cleaning service staf at 1st class and 2nd class and repairing ventilation system at 3rd class and last recommendation is maintaining tariff accompanied increasing of service quality.

The suggestions for management of RSIS Jemursari encompass able to develop networking, can pay attention satisfaction of doctor by fulfilling the dokter needs and giving chance to make decision without lessening management autonomy and monitoring doctor activities emphatically although usually doctor tend to otonomously.

Keyword; Bed Occupancy Rate, Customer Behavior and Marketing (Promotion)

ABSTRAK

Kinerja rumah sakit yang paling baik dan *feasible* neraca *cost benefitnya* apabila memperoleh nilai BOR antara 70-85%. Sejak berdiri pada tahun 2002, peningkatan nilai BOR RSIS Jemursari hanya bisa mencapai sebesar 31,04% pada tahun 2005.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis perilaku pelanggan untuk menyusun rekomendasi dalam upaya meningkatkan hunian rawat inap di RSI Jemursari.

Ini adalah suatu *cross sectional* dengan pendekatan survei analitik. Wawancara telah diselenggarakan pada 69 pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSIS Jemursari. Sample telah terpilih dengan menggunakan sampling kuota. Data dianalisis dengan menggunakan *cross tabulation* dan matrik posisi.

Rekomendasi yang dapat disusun dari analisis perilaku pelanggan dalam meningkatkan hunian rawat inap di RSIS Jemursari adalah sebagai berikut; menumbuhkan dan mengembangkan kerjasama dengan instansi perusahaan, memprioritaskan kelas I dan kelas II sebagai target promosi, menyediakan pelayanan jemput bola, mengkomunikasikan keunggulan pelayanan RSI Jemursari pada masyarakat luas dengan mengembangkan akses informasi pelayanan melalui *call center* dan *homepage*, menampakkan gedung RSIS Jemursari pada pengguna jalan dan memasang reklame secara efektif, menyebarkan brosur pada tempat praktik dokter, menumbuhkan loyalitas pelanggan yang bertujuan untuk menciptakan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), mengembangkan kemitraan dengan dokter spesialis sebagai agen pemasaran serta meningkatkan komitmen dokter spesialis, mengingatkan kepada dokter spesialis untuk memberikan informasi kepada pasien secara jelas dan singkat, menambah personil perawat pada perawatan kelas II dan memberikan pelatihan dan supervisi kepada perawat secara berkesinambungan, meningkatkan kompetensi petugas pemberi informasi, merenovasi desain interior kamar mandi dan menambah personil *cleaning service* pada perawatan kelas I dan kelas II dan memperbaiki sistem ventilasi di perawatan kelas III dan yang terakhir yakni mempertahankan tarif dengan menyertai peningkatan kualitas pelayanan.

Saran bagi pihak manajemen RSI Jemursari yakni diharapkan mampu memperhatikan motivasi dokter dengan memenuhi kebutuhannya dan melibatkan dalam membuat keputusan tanpa mengurangi otonomi pimpinan dan selain itu aktivitas dokter juga perlu dimonitoring dengan tegas walaupun biasanya dokter cenderung otonom

Kata Kunci; *Bed Occupancy Rate*, Perilaku Pelanggan dan Pemasaran (Promosi)