

Lampiran 1. Kuesioner Untuk Kepala Bagian dan Pegawai Pemasaran, Humas dan Front Office RSPS

Kuesioner Bauran Promosi Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya Berdasarkan Analisis Kesesuaian Perencanaan Dan Implementasi Promosi, Respon, Tahapan Pembelian Dan Harapan Konsumen Tahun 2002

Kuesioner I

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Umur :th.
4. Jenis kelamin : Pria / Wanita (coret salah satu)
5. Pendidikan :
6. Lama bekerja di RSPS :th / bl
7. Lama bekerja di bagian ini :th / bl

B. Pertanyaan Perencanaan Promosi

1. Bagaimana perencanaan tujuan promosi secara umum maupun tujuan promosi berdasarkan jenis media *leaflet*/brostur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah dan bulletin Info Prima” di RSPS ?
.....
.....
2. Bagaimana penentuan sasaran promosi berdasarkan jenis medianya (*leaflet / brostur, iklan yellow pages, papan penunjuk arah dan buletin Info Prima*) di RSPS ?
.....
.....

3. Bagaimana penyusunan pesan promosi berdasarkan jenis medianya (*leaflet / brostur, iklan yellow pages, papan penunjuk arah dan buletin Info Prima*) di RSPS ?
.....

4. Bagaimana pemilihan saluran promosi di RSPS ?
.....
.....

5. Bagaimana penentuan media promosi di RSPS ?
.....

6. Bagaimana penentuan pelaksana promosi berdasarkan jenis medianya (*leaflet / brostur, iklan yellow pages, papan penunjuk arah dan buletin Info Prima*) di RSPS ?
.....

7. Bagaimana penentuan waktu promosi berdasarkan jenis medianya (*leaflet / brostur, iklan yellow pages, papan penunjuk arah dan buletin Info Prima*) di RSPS ?
.....
.....

8. Bagaimana perencanaan target promosi berdasarkan jenis media *leaflet*/brostur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah dan bulletin “Info Prima” di RSPS ?
.....
.....

C. Pertanyaan Implementasi Promosi

1. Apa tujuan promosi yang sedang berjalan di RSPS baik secara umum maupun tujuan promosi melalui media *leaflet*/brosur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah dan buletin "Info Prima" ?
.....
2. Siapa sasaran promosi yang sedang berjalan berdasarkan jenis medianya (*leaflet* / brosur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah dan buletin Info Prima) di RSPS ?
.....
3. Apa pesan promosi yang telah disampaikan melalui media promosi yang sedang berjalan baik *leaflet* / brosur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah maupun buletin Info Prima ?
.....
4. Saluran promosi apa yang telah dipakai pada kegiatan promosi yang telah berjalan ?
.....
5. Media promosi apa saja yang telah digunakan dalam promosi RSPS yang telah berjalan ?
.....
6. Siapa saja yang telah melaksanakan kegiatan promosi RSPS melalui media *leaflet* / brosur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah dan buletin Info Prima selama ini?
.....
7. Kapan saja waktu pelaksanaan promosi RSPS yang telah berjalan selama ini melalui media *leaflet* / brosur, iklan *yellow pages*, papan

penunjuk arah dan buletin Info Prima ?
.....

8. Bagaimana hasil pencapaian target promosi RSPS melalui media *leaflet*/brosur, iklan *yellow pages*, papan penunjuk arah dan buletin "Info Prima" selama ini ?
.....

No. Kuesioner :
Tgl. Interview :

Interviewer :
Jenis Resp. : Leaflet/Yellow
Pages/Papan Penunjuk Arah/Buletin

Lampiran 2. Kuesioner Untuk Konsumen

**Bauran Promosi Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya
Berdasarkan Analisis Kesesuaian Perencanaan &
Implementasi Promosi, Respon, Tahapan Pembelian
Dan Harapan Konsumen Tahun 2002**

Kuesioner II

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Umur :th
3. Jenis kelamin : Pria / Wanita (coret salah satu)
4. Status dalam keluarga :
 - a. Kepala Keluarga
 - b. Istri
 - c. Anak
5. Jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggungan KK (termasuk responden)
 - a. < 4 orang
 - b. 4 – 6 orang
 - c. > 6 orang
6. Pendidikan :
 - a. Tidak sekolah
 - b. SD
 - c. SLTP/ sederajat
 - d. SLTA/ sederajat
 - e. Akademi / D3
 - f. Perguruan Tinggi (S1-S3)
7. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. ABRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Lainnya.....
8. Alamat lengkap / telp : Jl.....
.....
Kelurahan :
Kecamatan :
Telp. :
9. Jarak antara rumah dan RSPS sekitar (\pm)
 - a. < 15km
 - b. 16-30 km
 - c. > 31 km
10. Rata-rata pendapatan keluarga (termasuk tunjangan / insentif / bonus) dalam 1 bulan (dalam ribuan rupiah) :
 - a. < 500
 - b. 500 – 2.000
 - c. > 2.000
11. Yang menanggung biaya berobat bila sakit
 - a. Ditanggung sendiri
 - b. Dinas / Kantor
 - c. Keluarga (orang tua, suami/istri, saudara)

d. Lainnya.....

B. Tahapan pembelian konsumen

B.1 Attention terhadap produk dan keberadaan RSPS

1. Apakah Anda sudah tahu RSPS sebelumnya ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Jika ya, dari mana Anda mengetahuinya ? (boleh >1)
 - a. Kantor (tempat kerja)
 - b. Keluarga / Teman / Tetangga
 - c. Media promosi RSPS (leaflet / iklan yellow pages / papan penunjuk arah / bulletin Info Prima)*coret yang tidak perlu
 - d. Lain-lain
3. Di manakah lokasi / alamat RSPS ?
 - a. Jalan Kalianget no. 1-2 Surabaya
 - b. Belakang lapangan Tanjung Perak
 - c. Depan BRI cabang Tanjung Perak
 - d. Tidak tahu
4. Apakah RSPS hanya diperuntukkan (melayani) pegawai pelabuhan saja ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah Anda tahu sebutan lain dari RSPS ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Jika ya, sebutkan
7. Fasilitas apa saja yang dimiliki oleh RSPS ?

a. IGD	p. Spesialis Anak
b. Klinik Umum	q. Spesialis Radiologi
c. KIA	r. Spesialis Jiwa
d. Klinik Gigi	s. Spesialis Saraf
e. Laboratorium	t. Spesialis Paru
f. Rontgen	u. Gizi
g. Apotek	v. Treadmill
h. Spesialis THT	w. Psikologi
i. Spesialis Bedah	x. Rawat Inap
j. Spesialis Mata	y. Kamar Operasi
k. Spesialis Kandungan	
l. Spesialis Penyakit Dalam	
m. Spesialis Jantung	
n. Spesialis Rehab. Medik & Akupuntur	
o. Spesialis Kulit & Kelamin	

No. Kuesioner :
Tgl. Interview :

Interviewer :
Jenis Resp. : Leaflet/Yellow
Pages/Papan Penunjuk Arah/Buletin

B.2 Respon konsumen terhadap media promosi RSPS

Pertanyaan tentang media leaflet

- Apakah Anda pernah membaca leaflet / brosur RSPS?
 - Ya
 - Tidak (Lanjut ke media papan penunjuk arah)
- Jika ya, dari mana Anda mendapatkannya?
 - Dari *counter* / penerimaan pasien
 - Dari *nurse station*
 - Dari ruang tunggu
 - Lainnya
- Apa isi informasi leaflet / brosur tersebut (boleh lebih dari satu)?
 - Jenis pelayanan
 - Lokasi, telepon dan *faximile*
 - Waktu pelayanan
 - Fasilitas penunjang
- Apakah isi informasi dalam leaflet / brosur tersebut sesuai dengan kebutuhan Anda?
 - Ya (lanjut no. 6)
 - Tidak
- Jika tidak, dalam hal apa isi pesan (informasi) dalam leaflet tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan Anda?

.....



.....
- Apakah isi informasi dalam leaflet tersebut dapat membantu Anda untuk mengetahui jenis pelayanan yang Anda butuhkan, jika Anda ingin berobat ke RSPS?
 - Ya
 - Tidak (lanjut no.7)
- Jika tidak, mengapa isi informasi dalam leaflet tersebut tidak dapat membantu Anda untuk mengetahui jenis pelayanan yang Anda butuhkan?

.....

.....

.....

Pertanyaan tentang papan penunjuk arah

- Apakah Anda pernah membaca papan penunjuk arah ke RSPS?
 - Ya
 - Tidak (Lanjut ke media *yellow pages*)
- Ada berapa papan penunjuk arah menuju RSPS?
 - 1-2
 - >2
 - tidak tahu
- Di mana saja papan tersebut terpasang?
 - Dekat tol dari dan ke kota Gresik
 - Di wilayah Colombo
 - Di depan taman Barunawati
 - Di belokan depan kantor Bea Cukai Prop. Jatim
 - Di depan kantor BRI cab. Tanjung Perak
 - Di depan kantor ASDP
 - Perempatan kecil depan RSPS
 - Di depan kantor/ pabrik JAPFA
 - Tidak tahu
- Apa informasi yang disampaikan pada papan penunjuk arah tersebut? (boleh pilih lebih dari satu)
 - Lokasi Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya
 - Layanan UGD 24 jam
 - No. telp. RSPS
 - Jarak (kilometer) menuju ke RSPS
 - Tidak tahu
- Apa warna dasar papan penunjuk arah RSPS?
 - Hijau / biru
 - Tidak tahu
- Apa bentuk papan penunjuk arah tersebut?
 - bujur sangkar
 - persegi panjang
 - belah ketupat 
 - lingkaran 
 - Tidak tahu
- Apakah isi informasi dalam papan penunjuk arah tersebut disertai tanda panah menuju RSPS?
 - Ya
 - Tidak (Lanjut ke nomor 10)

No. Kuesioner :
Tgl. Interview :

Interviewer :
Jenis Resp. : Leaflet/Yellow
Pages/Papan Penunjuk Arah/Buletin

8. Jika ya, apa warna tanda panah tersebut ?
a. merah / putih
b. tidak tahu
9. Apakah tanda panah tersebut disertai informasi tentang jarak (kilometer) RSPS dari jalan tersebut ?
a. Ya b. Tidak c. Tidak tahu
10. Apakah informasi dalam papan penunjuk arah tersebut cukup jelas ?
a. Ya b. Tidak
11. Jika tidak, mengapa informasi dalam papan penunjuk arah tersebut tidak cukup jelas ?
.....
.....

Pertanyaan tentang iklan *yellow pages*

1. Apakah Anda punya *yellow pages* di rumah ?
a. Ya b. Tidak
2. Apa Anda sering menggunakan *yellow pages* untuk mencari informasi yang Anda butuhkan ?
a. Ya b. Tidak
3. Bila Anda membutuhkan pelayanan kesehatan, apakah Anda mencari tempat pelayanan kesehatan melalui *yellow pages* ?
a. Ya b. Tidak
4. Apakah Anda pernah membaca iklan RSPS di *yellow pages* ?
a. Ya b. Tidak (Lanjut ke media bulletin Info prima)
5. Apakah iklan di *yellow pages* tersebut disertai gambar gedung RSPS ?
a. Ya b. Tidak
6. Informasi apa saja yang disampaikan dalam iklan di *yellow pages* tersebut? (boleh pilih > 1)
a. Alamat dan lokasi RSPS
b. Telepon dan *faximile*
c. Jenis pelayanan

- d. Tidak tahu
7. Apakah Anda pernah menggunakan iklan di *yellow pages* tersebut untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang RSPS ?
a. Ya b. Tidak
8. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....
.....

Pertanyaan tentang bulletin Info Prima

1. Apakah Anda pernah membaca bulletin Info Prima ?
a. Ya b. Tidak (Lanjut ke B3)
2. Setiap berapa lama bulletin Info Prima tersebut diterbitkan oleh RSPS ?
a. Tiga bulan sekali
b. Dua bulan sekali
c. Tidak tentu
d. Tidak tahu
3. Informasi apa saja yang disampaikan dalam bulletin Info Prima tersebut ? (boleh pilih lebih dari 1)
a. Profil instalasi pelayanan RSPS
b. Masalah kesehatan & pembahasannya oleh dokter RSPS
c. Perubahan dan kemajuan pelayanan di RSPS
d. Tidak tahu
4. Apakah Anda selalu menantikan penerbitan bulletin Info Prima tersebut ?
a. Ya b. Tidak
5. Jika ya, informasi tentang apa yang selalu Anda nantikan dalam bulletin Info Prima tersebut ?
.....
.....
.....
6. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....
.....

No. kuesioner :
Tgl. Interview :

Interviewer :
Jenis Resp. : Leaflet/Yellow
Pages/Papan Penunjuk Arah/Buletin

7. Apakah Informasi yang disampaikan melalui bulletin Info Prima tersebut sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pasien dinas RSPS ?
a. Ya b. Tidak

8. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....

9. Apakah Anda sering menggunakan informasi dalam bulletin Info Prima tersebut untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang pelayanan di salah satu instalasi pelayanan di RSPS ?
a. Ya b. Tidak

10. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....
.....

B3. Interest dan Trial

1. Apakah Anda menderita sakit (flu, sakit kepala, diare, dll), apakah Anda tertarik berobat ke RSPS ?
a. Ya b. Tidak

2. Jika ya, apakah Anda ingin mencoba pelayanan kesehatan di RSPS ?
a. Ya b. Tidak

3. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....
.....

4. Apabila Anda menderita sakit (misalnya thypus, demam berdarah, dll) yang membutuhkan opname, apakah Anda tertarik untuk opname di RSPS ?
a. Ya b. Tidak

5. Jika ya, apakah Anda ingin mencoba opname di RSPS ?
a. Ya b. Tidak

6. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....
.....

7. Apabila Anda membutuhkan pelayanan diagnostik (misal lab, rontgen, USG), apakah Anda tertarik melaksanakan *check up* di RSPS ?
a. Ya b. Tidak

8. Jika ya, apakah Anda ingin mencoba pelayanan diagnostik (misal lab, rontgen, USG) di RSPS ?
a. Ya b. Tidak

9. Jika tidak, mengapa ?
.....
.....
.....

10. Apa yang membuat Anda tertarik untuk menggunakan pelayanan kesehatan / berobat pada suatu rumah sakit ?

- kecanggihan alat
- reputasi RS
- keramahan perawat / petugas RS
- keterampilan petugas
- kecepatan pelayanan
- kebersihan RS

11. Jika no. 1,4,7 menjawab ya, apa yang membuat Anda tertarik berobat / menggunakan pelayanan kesehatan di RSPS ?

.....
.....
.....

B4. Tahap Action

1. Sudah pernah datang ke RSPS sebelumnya ?
a. Ya b. Tidak

2. Kapan terakhir berkunjung ke RSPS ?
a. <1 bulan lalu
b. 1 – 6 bulan lalu
c. > 6 bulan

No. Kuesioner :
Tgl. Interview :

Interviewer :
Jenis Resp. : Leaflet/Yellow
Pages/Papan Penunjuk Arah/Buletin

3. Apa tujuan Anda datang ke RSPS ?
 - a. Berobat (lanjut no. 5)
 - b. Selain berobat (lanjut no 4)
4. Tujuan datang ke RSPS selain berobat (boleh > 1):
 - a. Mengantar berobat
 - b. Bezuk
 - c. Menunggu pasien rawat inap
 - d. Menjemput pasien setelah MRS
 - e. Lainnya.....
5. Berapa kali berobat di RSPS ?
 - a. Belum pernah b. 1-5 kali c. >5 kali
6. Berapa kali datang di RSPS tapi bukan untuk berobat ?
 - a. Tidak pernah
 - b. 1 – 5 kali
 - c. > 5 kali
7. Anda berobat atau mengantar berobat ke RSPS karena :
 - c. Tertarik dengan informasi dari rumah sakit
 - d. Dekat dengan rumah / lokasi
 - e. Lainnya,
8. Jika Anda mengalami gangguan kesehatan atau memeriksakan kesehatan, Anda akan menggunakan RSPS ?
 - a. Ya b. Tidak
9. Apakah keputusan Anda untuk berobat / mengantar berobat di RSPS, antara lain dipengaruhi oleh adanya informasi dan promosi rumah sakit ?
 - a. Ya b. Tidak
10. Jika tidak, apa alasan utama Anda berobat / mengantar berobat ke RSPS ?

.....

.....

.....
11. Apakah jika nantinya membutuhkan, Anda juga akan menggunakan jenis pelayanan lain di RSPS, selain yang Anda gunakan hari ini ?
 - a. Ya b. Tidak (jika tidak lanjut ke C)

12. Jika tidak, mengapa ?

.....

.....

.....

B5. Tahap Follow Up

1. Apakah Anda mau kembali karena sukarela ?
 - a. Ya b. Tidak (lanjut no.3)
2. Jika no.1 ya, mengapa Anda mau kembali berobat ke RSPS ? (boleh > 1)
 - a. Karena puas dengan pelayanannya
 - b. Karena dibayar perusahaan
 - c. Saran dokter
 - d. Lainnya.....
3. Jika tidak, mengapa Anda tidak mau kembali berobat ke RSPS ? (boleh > 1)
 - a. Karena tidak puas dengan pelayanannya
 - b. Karena mahal
 - c. Karena jauh dari rumah
 - d. Lainnya.....
4. Apakah rencananya Anda untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di RSPS, dipengaruhi juga oleh adanya promosi atau informasi dari RSPS melalui leaflet / iklan *yellow pages* / papan penunjuk arah / bulletin Info Prima ?
 - a. Ya b. Tidak

B. Harapan Responden

1. Menurut Anda, sebaiknya agar promosi RSPS mudah dimengerti, diingat dan diterima konsumen, maka diselenggarakan dengan cara:
 - a. Membagikan leaflet / brosur
 - b. Memuat iklan di media massa
 - c. Membuat papan penunjuk arah
 - d. Membuat bulletin tentang profil pelayanan di RSPS
 - e. Menyelenggarakan atau mengikuti kegiatan sosial-agama, penyuluhan dan sponsorship
 - f. Lainnya

No. Kuesioner :
 Tgl. Interview :

Interviewer :
 Jenis Resp. : Leaflet/Yellow
 Pages/Papan Penunjuk Arah/Buletin

2. Menurut Anda, sebaiknya promosi RSPS memberikan informasi mengenai hal-hal berikut : (boleh > 1)
 - a. Lokasi rumah sakit
 - b. Jenis pelayanan
 - c. Fasilitas / peralatan
 - d. Hari pelayanan
 - e. Jam pelayanan
 - f. Nama dokter umum & spesialis
 - g. Kelas perawatan
 - h. Tarif pelayanan
3. Menurut Anda sebaiknya promosi diselenggarakan dengan saluran :
 - a. pribadi
 - b. tidak pribadi
4. Menurut Anda, sebaiknya promosi di atas diselenggarakan / didistribusikan dengan cara :
 - a. Leaflet / brosur : dibagikan secara aktif baik di dalam maupun luar rumah sakit
 - b. Leaflet / brosur : diletakkan di tempat yang banyak dilalui orang seperti tempat pendaftaran, ruang tunggu, dan lain-lain
 - c. Iklan : ditayangkan / disiarkan / dipasang pada prime time / halaman utama
 - d. Iklan : ditayangkan/disiarkan / dipasang pada waktu khusus yaitu/ halaman tertentu yaitu
 - e. Kegiatan sosial / penyuluhan : menyelenggarakan sendiri
 - f. Kegiatan sosial / penyuluhan : mengikuti kegiatan institusi lain
 - g. Billboard / penunjuk arah : dipasang di perempatan jalan
 - h. Billboard / penunjuk arah : dipasang di *traffic light*
 - i. Lainnya
5. Menurut Anda, sebaiknya pelaksana promosi di atas adalah :
 - a. Tim pemasaran tersendiri
 - b. Tim pemasaran tersendiri dibantu seluruh pegawai
 - c. Lainnya
6. Menurut Anda, sebaiknya sasaran promosi di atas adalah:
 - a. Seluruh pengunjung rumah sakit
 - b. Hanya kepada pasien rumah sakit
 - c. Pengunjung dan masyarakat sekitar RS
 - d. Lainnya
7. Menurut Anda, sebaiknya waktu penyelenggaraan promosi di atas :
 - a. Setiap waktu dan berkesinambungan
 - b. Jangka waktu tertentu yaitu
 - c. Hanya saat peringatan hari besar / hari raya tertentu
 - d. Lainnya

Lampiran 3. Foto media promosi tidak langsung RSPS (papan penunjuk arah, iklan RSPS di *yellow pages*, buletin info prima dan leaflet)



Foto 1. Papan Penunjuk Arah Menuju Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya yang ada di Depan Kantor Bea Cukai Surabaya



Foto 2. Papan Penunjuk Arah Menuju Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya yang ada di Depan Kantor BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya



Foto 3. Papan Penunjuk Arah Menuju Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya yang ada di Perempatan Depan Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya



Foto 4. Papan Penunjuk Arah Menuju Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya yang ada di Dekat JAPFA



Foto 5. Papan penunjuk arah menuju RSPS yang ada di wilayah Colombo



Foto 6. Papan penunjuk arah menuju RSPS yang ada di sekitar Jl. Jakarta atau di Taman Barunawati

514 HOSPITALS

RSPS

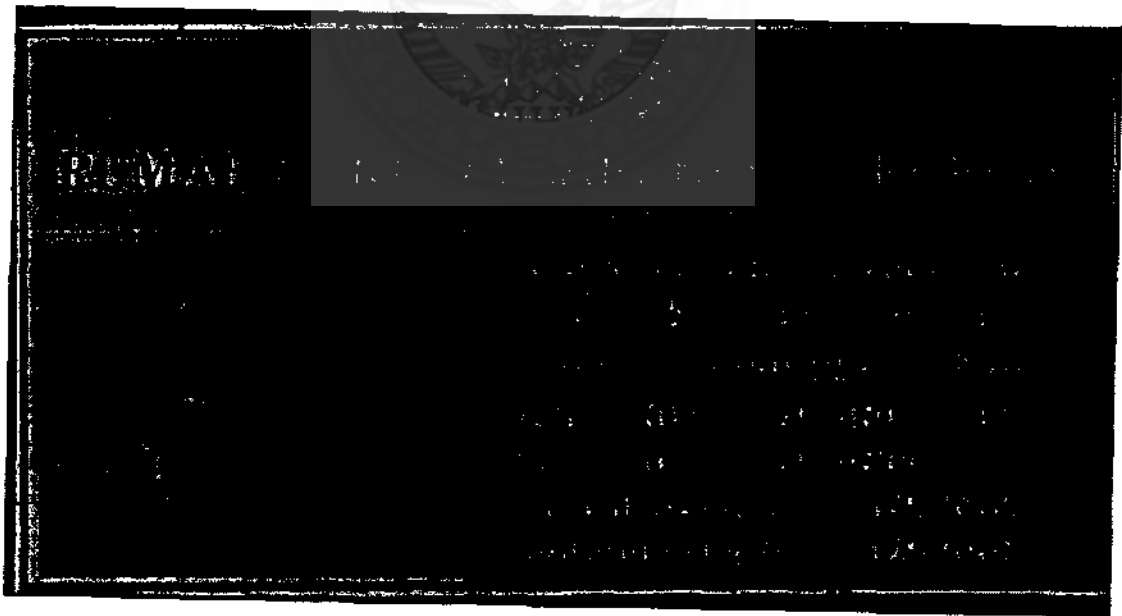
RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA
 Jl. Kallangot 1 - 2, Surabaya 60165 • Telp. (031) 329-4801 - 03 Fax. (031) 329-4804



Facilities

- Rawat Jalan
 Klinik Umum - Klinik Gigi
 Klinik Ibu dan Anak - Klinik Spesialis
- UGD 24 Jam - Telp. (031) 329-7868
- Rawat Inap
 VIP A - VIP B • Utama
 Utama B • Kelas 1, 2, 3
- Kamar Bedah/OK
- Penunjang Diagnostik
 Laboratorium Klinik 24 Jam
 Radiologi 24 Jam • USG • EKG • Rontgen
- Rehabilitasi Medis (Fisioterapi)
- Akupunktur
- Medical Check Up
- Konsultasi Psikologi
- Konsultasi Gizi
- Instalasi Farmasi 24 Jam
- Pelayanan Ambulance 24 Jam

Kepercayaan Kesehatan dan Kenyamanan Anda adalah Kebahagiaan Kami

Foto 7. Media Iklan di *Yellow Pages* tahun 2002-2003Foto 8. Media Iklan di *Yellow Pages* tahun 2001-2002



RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Sabtu, 03 Agustus 2002,
 Pukul : 10.00 WIB
 Tempat : Ruang Serba Guna Surabaya
 Acara : Focus Group Discussion (FGD) Bauran Promosi RSPS

No	NAMA	BAGIAN / JABATAN	TANDA TANGAN
1.	drg. Endang Sudarmanik		
2.	dr. Sigit Juniwardoyo, MARS		
3.	dr. Agus Akhmadi, MARS		
4.	dr. Pudji Djanuartono		
5.	dr. Maria Ichsan C., MARS		
6.	Dadik Dwi Rianto, AMK	Keperawatan	
7.	Bernardus Harry S., SE	Perencanaan	
8.	Djazuly A.	Modifikasi	
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Lampiran 5: Transkrip rekaman FGD

Kegiatan FGD dipimpin oleh moderator yang dalam hal ini adalah Bapak Djazuli Chalidyanto, SKM., MARS.

Pembukaan : Djazuli Chalidyanto, SKM., MARS

Assalamualaikum Wr. Wb. dan selamat siang Bapak-bapak dan Ibu-ibu yang hadir di sini. Sebelumnya atas nama peneliti saya mengucapkan terima kasih atas kehadirannya dalam pertemuan ini. Pada siang hari ini kita akan membahas mengenai isu bauran promosi yang berupa permasalahan yang diperoleh dari hasil penelitian saudara Pipit mengenai bauran promosi RSPS saat ini. Dari hasil penelitian seperti yang bisa anda lihat dalam lembar yang Anda pegang ada sekian banyak permasalahan dalam perencanaan, implementasi bauran promosi RSPS yang ada saat ini dan respon konsumen terhadap implementasi bauran promosi tersebut. Nah, untuk sesi pertama, menurut Anda semua apa penyebab dari rendahnya respon responden terhadap media promosi leaflet, papan penunjuk arah, iklan RSPS di *yellow pages* dan Buletin Info Prima sesuai hasil penelitian ini???

Pendapat dr. Sigit Juniwardoyo, MARS

Menurut yang saya tahu ya,... leaflet itu sebenarnya merupakan media promosi yang sangat efektif di banyak rumah sakit, tetapi mengapa justru di RSPS ini menghasilkan respon yang buruk dari responden yang menurut tulisan ini artinya banyak responden yang tidak pernah membaca apalagi mengetahui isi pesan yang disampaikan di dalamnya. Wah...ini malah 100% nggak tahu leaflet. Menurut saya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai apa penyebabnya secara pasti dan benar...., tapi menurut saya ini terletak pada faktor pelaksana promosi dan cara distribusi leaflet yang kurang bagus... itu dulu menurut saya, terima kasih...

Pendapat dr. Pudji Djanuartono

Karena dari hasil penelitian ini ternyata sebagian besar responden mengetahui RSPS dari teman, tetangga atau keluarganya yang artinya melalui informasi dari mulut ke mulut, maka sebaiknya promosi yang paling baik dilaksanakan dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya begitu saja...to. Tapi...sebaiknya memang media promosi leaflet tetap dibuat dengan catatan memperbaiki penyebab masalahnya. Seperti kata dr. Sigit tadi ya...diperbaiki segi pelaksana dan cara distribusinya, terus terang saya sendiri saja jarang melihat yang namanya leaflet promosi RSPS di rumah sakit ini.

Pendapat Bernardus Harry S., SE

Nah...sebelum ngomong lebih jauh, begini pertama-tama perlu dibedakan antara media promosi yang bertujuan untuk memberi informasi dengan media promosi yang bertujuan mempengaruhi konsumen, sehingga dalam menyusun perencanaannya untuk masing-masing jenis media menurut tujuannya tersebut harus dibedakan. Ngomong soal leaflet selain itu kit harus membedakan jenis leaflet yang sudah didistribusikan, karena leaflet yang ada di RSPS ada 2 macam, yaitu leaflet tentang profil RSPS dan leaflet tentang pelayanan tertentu misal ESWL atau Uroflowmetri. Untuk leaflet profil RSPS itu sasarannya masyarakat umum, pengunjung dan pasien RSPS, sedang untuk leaflet pelayanan itu sasarannya intern rumah sakit dan perusahaan-perusahaan pelanggan. Nah...salah satu kendala pendistribusian leaflet selama ini adalah tidak tersedianya tempat leaflet atau brosur yang memadai, itu menurut saya. Terus menyoroti soal papan penunjuk arah, sebaiknya jumlahnya tidak usah ditambah lagi karena biaya pemasangannya dan perijinannya mahal. Seperti

yang dikatakan dr. Pudji tadi memang sebaiknya promosi lebih ditekankan pada pemberian pelayanan yang memuaskan.

Pendapat dr. Endang Sudarmanik

Kalau saya kok begini ya...papan penunjuk arah itu mempunyai salah satu fungsi sebagai pemandu arah menuju rumah sakit atau klinik, dan menurut saya jumlahnya masih kurang. Untuk itu sebaiknya dicari tempat strategis untuk menambah jumlah papan, karena menurut saya papan yang ada saat ini tidak efektif karena peletakannya yang kurang strategis dan jumlahnya yang kurang terutama di klinik luar atau klinik satelit. Terutama klinik di Benowo dan Kebraon ya..., papan penunjuk arah di kedua klinik tersebut kok sangat kurang. Terus untuk media leaflet yang kurang mendapat respon mungkin dikarenakan pendistribusiannya yang kurang aktif ya, sebaiknya leaflet itu didistribusikan di tempat-tempat umum sekitar rumah sakit, terutama ini untuk leaflet mengenai profil RSPS lho.... itu saja dulu.

Pendapat dr. Agus Akhmadi, MARS

Kalau saya lihat hasil penelitian ini, menurut saya kemungkinan media promosi yang ada selama ini kurang direspon karena pembuatannya tidak memperhatikan karakteristik pasar. Jadi ya... untuk selanjutnya pembuatan media promosi seperti leaflet, atau yang lainnya disesuaikan dengan karakteristik konsumen lah pokoknya begitu, bikin kata-katanya yang mudah dicerna... mengingat dari hasil penelitian ini kok misal tingkat pendidikan sebagian besar SLTA atau sederajat dan seterusnya....

Pendapat Dadik Dwi Rianto, AMK

Kalo dari tadi yang diomongkan cuma leaflet dan papan penunjuk arah sekarang saya mau ngomong tentang Buletin Info Prima. Yang aneh itu ya, di akper-akper yang saya tahu itu yang ada malah majalah "Dermaga" punya nya Pelabuhan, tapi saya tidak pernah lihat Buletin Info Prima di sana. Bahkan di rumah sakit ini sendiri saya juga jarang membaca buletin itu. Jadi sepertinya cara distribusi buletin ini memang buruk, sehingga buletin ini kurang dikenal baik oleh pihak intern rumah sakit maupun ekstern rumah sakit. Seharusnya yang ada di sekolah-sekolah akper itu majalah seperti Buletin Info Prima bukannya majalah "Dermaga", sebaiknya distribusi BIP ini yang perlu diperbaiki dan diperluas, dan diusahakan distribusinya sampai ke akper-akper itu, itu aja... sementara...

Djazuli Chalidyanto, SKM., MARS

Bagaimana...masih ada yang lain lagi??? O...ya bagaimana dengan media iklan RSPS di *yellow pages* kira-kira kenapa kok respon konsumennya buruk, padahal semua yang direncanakan sudah diimplementasikan dengan baik. Silakan Bapak-bapak...Ibu-Ibu...siapa yang akan memberi pendapat lebih dulu...???

Pendapat dr. Pudji Djanuartono

Menurut saya memang sebaiknya iklan RSPS di *yellow pages* itu dihilangkan saja, mengingat memang masyarakat kita tidak biasa untuk mencari informasi tentang pelayanan kesehatan atau rumah sakit lewat *yellow pages*. Yang mereka tahu kalau pelayanan kita baik, ya...pasti balik lagi gak perlu yang macem-macem. Apalagi sudah terbukti iklan RSPS di *yellow pages* ini tidak efektif. Bahkan saya sendiri saja belum pernah lihat iklan RSPS itu seperti apa bentuknya di *yellow pages*. Lho...iya bener saya nggak pernah lihat kok.

Djazuli Chalidyanto, SKM., MARS

Baik...masih ada lagi...??? Bila sudah tidak ada kalo kira-kira sebab-sebab masalah rendahnya respon konsumen terhadap media-media promosi tersebut di atas adalah seperti yang telah Bapak Ibu tadi sampaikan, trus kira-kira menurut ibu bagaimana sebaiknya solusi atau pemecahan masalah ini, media mana saja yang sebaiknya tetap

digunakan, dan media mana saja yang perlu dihilangkan atau bahkan ada tambahan ide baru mengenai media apa yang perlu ditambahkan untuk dipakai guna meningkatkan hasil promosi RSPS, silakan....!!!

Pendapat dr. Maria Ichsan C., MARS

Maaf saya baru datang ini.... Apa yang disampaikan dari hasil penelitian ini memang ada benarnya ya...., misal media leaflet sebenarnya leaflet ini awal mula dibuatnya, eh... ini leaflet yang profil RSPS ya... , e..itu dibuat karena saat itu ada pameran IMEX di TP III yang mendorong kita untuk membuat leaflet tentang RSPS sebagai media promosi yang disebar pada pengunjung pameran, trus kok masih sisa, jadi trus didistribusikan di rumah sakit dan kadang-kadang ke perusahaan pelanggan. Dan memang distribusinya masih kurang mulus. Trus untuk papan penunjuk arah di sini disebutkan bahwa ada beberapa diantaranya yang dicabut oleh pemda. Awal mulanya kita memasang papan penunjuk arah ini ditempat yang strategis seperti di tol menuju dan dari Gresik, di depan JAPFA di Colombo, Barunawati dan lain-lain, tempat-tempat pemasangan tersebut sudah memperhatikan kemudahan akses ke RSPS. Nah... pada saat bekerjasama dengan pihak agen periklanan, kita lupa tentang satu hal yaitu mengenai perijinan yang berhubungan dengan pajak, akhirnya sekitar bulan April, ya... saat ada penertiban dari Pemda Surabaya beberapa papan dicabut karena masalah pajak tadi. Sedangkan yang tetap ada adalah papan yang ada di wilayah Pelabuhan, karena kan tidak mbayar pajak. Soal Buletin Info Prima memang selama ini penerbitan dan pendistribusiannya dirasakan kurang efektif. Untuk itu kami sedang mengusahakan pada penerbitan yang akan datang akan banyak perubahan, antara lain: (1) tampilannya mungkin tidak lagi berupa buku, tapi berupa lembaran... itu gimana ya... seperti lembar bersambung ya, yang bisa ditekuk jadi tiga atau empat. Dan bahannya dipilih dari kertas foto yang eksklusif. (2) beritanya diusahakan bukan lagi berupa laporan kegiatan atau promosi lewat pesan-pesan yang tersembunyi, namun akan lebih mengarah pada informasi atau pesan yang lebih bersifat promosi produk RSPS, ya...misal ngomong soal bahwa RSPS punya CT Scan manfaatnya ini...ini...ini..., trus jika ingin menggunakan biayanya kira-kira sekian....dibagian klinik apa,...seperti itulah. (3) Trus cara distribusinya diusahakan mengandung unsur interaksi dengan perusahaan pelanggan, ya...kira-kira nantinya akan seperti itulah sekarang ini sedang dalam proses.

Pendapat dr. Rachmat Atmadi

Begini ya..., sebelumnya kita jangan ngomong yang jauh-jauh dulu. E...begini sebenarnya hal pertama yang harus dibuat oleh bagian pemasaran adalah strategi 'payung' yang tertulis dalam dokumen yang sistematis sebagai acuan kegiatan, sehingga pemasaran nantinya punya dasar dan arah yang jelas. Setahu saya dari dulu sampai sekarang saya belum pernah membaca atau belum pernah tahu adanya dokumen-dokumen yang saya maksud itu. Jadi itu aja yang penting, buat dulu strategi makronya yang saya sebut strategi 'payung' itu tadi.

Pendapat dr. Maria Ichsan C., MARS

Kita punya itu rencana-rencana pemasaran, memang belum semuanya tertulis, tapi yang jelas itu ada. Seperti ini...targetnya untuk ini....apa saja. Dan kita sudah melakukan apa saja itu ada.

Djazuli Chalidyanto, SKM., MARS

Baik Bapak Ibu, jadi bagaimana ini sebaiknya media apa saja yang masih perlu diteruskan dan apa ada media promosi baru yang direkomendasikan... ???

Pendapat dr. Sigit Juniwardoyo, MARS

Ya..itu leaflet sebaiknya tetap dibuat itu penting untuk rumah sakit, tapi ya kendala dan masalah-masalah yang ada tadi diperbaiki. Karena di rumah sakit manapun itu

pasti ada leaflet. Trus iklan di *yellow pages* kalo bisa ya nggak usah diteruskan, katanya biayanya juga mahal.

Pendapat dr. Pudji Djanuartono

Ya...bener yang tetep harus ada adalah media promosi leaflet, trus *yellow pages* sebaiknya dihilangkan aja, kan sudah terbukti tidak efektif tho.. dan yang penting adalah bagaimana kita memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pasien sehingga mereka tidak enggan untuk kembali ke sini. Trus untuk Buletin Info Prima ya, yang saya tahu beritanya kok cuma liputan kegiatan RSPS yang menurut saya itu kegiatan masa lalu misal sekarang terbit, itu adalah laporan kegiatan 3 bulan yang lalu, jadi berita yang kedaluarsa, sebaiknya memang langsung dalam bentuk promosi aja, di RSPS ada fasilitas ini...manfaatnya ini...biayanya sekian...cara memperolehnya demikian...dan sebagainya, yang jelas kode etiknya tetap dijaga, jangan sampai kesannya kita mendorong adanya permintaan atau menginginkan banyak orang yang sakit. Itu aja... trima kasih..

Pendapat dr. Rachmat Atmadi

Begini ya...seperti yang saya bilang tadi buat dululah strategi pemasaran makronya sehingga nanti arah pemasarannya jelas. Trus soal iklan di *yellow pages* itu tidak usah dihilangkan, dia kan punya segmen khusus seperti kaum profesional. Kantor-kantor itu kalau mencari informasi pasti yang digunakan pertama kali adalah *yellow pages*. Nah...untuk segment inilah iklan *yellow pages* digunakan, jadi biar saja tetap ada karena dia punya segmen sasaran sendiri. Di kemudian hari mungkin kebiasaan masyarakat juga berubah.

Pendapat Dadik Dwi Rianto, AMK

Itu ya, kalau bisa lebih diperjelas lagi perencanaan untuk Buletin Info Primanya, karena media ini sepertinya perlu misalnya bagi para akper-akper yang nantinya menjalin kerjasama dengan RSPS.

Pendapat dr. Agus Akhmadi, MARS

Ya...harus diperjelas segmen sasaran buletin itu siapa, tampilannya seperti apa, trus isinya itu langsung *to the point* aja pada informasi yang sifatnya promosi. Pembuatan media leaflet kalau bisa disesuaikan dengan karakteristik konsumen, kalau bisa memakai kata-kata yang mudah dicerna bagi sasarannya.

Pendapat dr. Maria Ichsan C., MARS

Ya...ini nantinya segmen sasaran buletin adalah pelanggan *corporate*, dengan tampilan buletin yang lebih eksklusif, isinya bukan lagi berita yang sifatnya liputan kegiatan masa lampau tapi langsung pada informasi yang sifatnya promosi, distribusinya nanti bila orang-orangnya tidak lagi disibukkan oleh kesibukan intern, kalau nggak percaya tanya saja pada yang bersangkutan, bahwa orang pemasaran saat ini yang dikerjakan bukan masalah pemasaran tok..., pokokny nantinya diharapkan ada hubungan yang sifatnya interaktif dengan para pelanggan sasaran media buletin Info Prima.

Pendapat dr. Widorini Sunaryo, MARS

Begini ya... memang awalnya pemasaran kita kan lebih bersifat pasif, karena kita sibuk membenahi di dalam dulu. Yang perlu dilakukan saat ini selain pemasaran eksternal yang lebih penting dilakukan adalah pemasaran internal (bukan pemasaran lewat media). Diharapkan para pegawai itu ikut menjadi pemasar yang mempromosikan RSPS pada masyarakat banyak. Untuk itu perlu ditingkatkan cara pembekalan pada karyawan tentang informasi - informasi mengenai rumah sakit ini. Mereka harus disadarkan bahwa rumah sakit ini adalah sawah ladang mereka, tempat mereka mencari penghidupan, jadi hidup matinya rumah sakit ini juga tergantung kepada mereka. Mereka sangat tergantung pada konsumen, kalau mereka memberikan

pelayanan yang baik pada konsumen, maka hasilnya nanti akan kembali pada mereka sendiri. Semua karyawan rumah sakit ini harus bisa memberikan “*well inform*” tentang RSPS. Semakin banyak orang yang memakai jasa pelayanan rumah sakit ini, maka akan semakin menguntungkan karyawan, karena semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.

Pendapat dr. Pudji Djanuartono

Nah...ini peran SP sangat besar. Diharapkan lewat SP bisa ditumbuhkan semangat gotong royongnya, semangat ikut memiliki rumah sakit ini...he..he...he...Pak Agus ini sebagai Ketua SP.

Pendapat dr. Widorini Sunaryo, MARS

Ya...itulah pokoknya pemasaran internalnya yang perlu ditingkatkan. Soal yang lain-lain seperti papan penunjuk arah itu nomor dua, lihat aja William Booth, RKZ...masak mereka punya papan penunjuk arah, gak perlu...tapi lihat pasiennya kok banyak. Jadi yang penting bagaimana kita membuat karyawan kita mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pasien, sehingga mereka tertarik untuk menggunakan jasa rumah sakit kita, itu aja...!!! Sekali lagi para karyawan perlu disadarkan bahwa rumah sakit ini milik mereka, baik buruknya rumah sakit ini ada ditangan mereka. Ini bisnis mereka...pokoknya lihat aja kalo kita memberi pelayanan bagus, pasti pasien itu datang sendiri

Pendapat Bernardus Harry S., SE

Ya...betul memang orang sekarang nggak lihat nama sebenarnya asal pelayanan baik, memuaskan pasti pasien itu datang, yang lainnya itu nomor dua.

Djazuli Chalidyanto, SKM., MARS

Baik Bapak Ibu jadi selain pemasaran eksternal dengan menggunakan media promosi yang sudah ada dengan catatan perubahan di sana sini, juga perlu digalakkan pemasaran internal bagi karyawan rumah sakit, sehingga bisa menjadi iklan berjalan bagi rumah sakit ini....benar demikian...???

Pendapat dr. Pudji Djanuartono

Ya...itu saja yang penting, dan jangan lupa peran SP di sini...

Pendapat dr. Agus Akhmadi, MARS

Ya...jangan bergantung pada SP saja itu tanggung jawab kita semua...

Pendapat Dadik Dwi Rianto, AMK

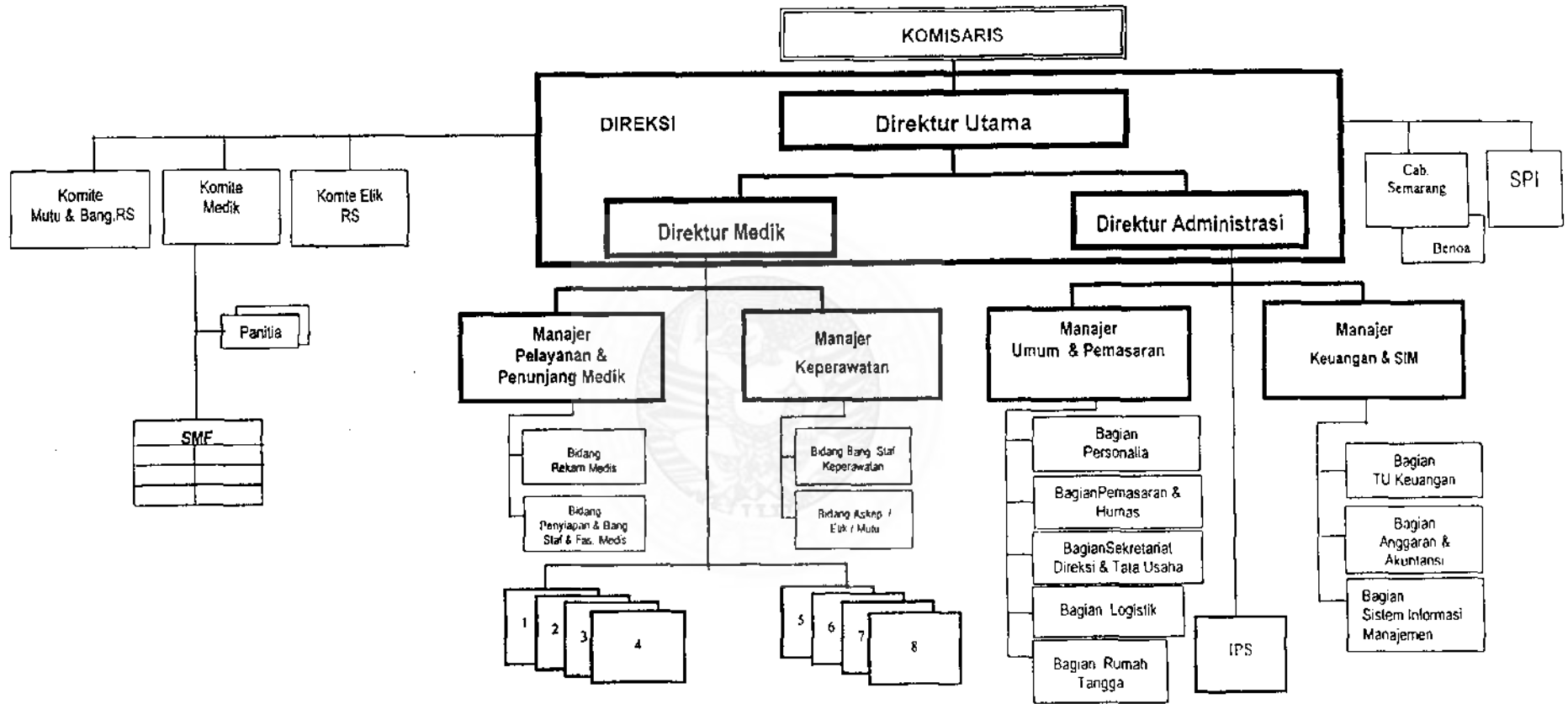
Ya...tapi kan SP bisa berperan...

Pendapat dr. Sigit Juniwardoyo, MARS

Pokoknya itulah...sudah siang...kita sudah saja. Yang jelas tadi poin-poinnya kan sudah disampaikan semua. Intinya ada pemasaran eksternal dan ada pemasaran internal. Nah...dalam pemasaran internalnya nanti SP diharapkan punya peranlah, begitu tho...???

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA**

TMT 1 Februari 2001



Keterangan : 1. Inst. R. Jalan 3. Inst. Gawat Darurat 5. Inst. Farmasi 7. Inst. Rehab Medik, Check Up & K3
 2. Inst. R. Inap 4. Inst. K. Operasi & Sterilisasi 6. Inst. Penunj. Diagnostik 8. Inst. Gizi

Tuan Marketing / Profile 1 doc-11/14/2002

Kegawatdaruratan

melayani Anda secara optimal dengan Standar Medis

- Cepat
- Tepat
- Cermat dan
- Berkualitas

Ditangani oleh Dokter Ahli dan Dokter jaga selama 24 jam.

Layanan Ambulan Emergency siap melayani 24 jam



Truvialas Farmasi



memberi layanan 24 jam

Tempat Fasilitas

- Ruang Serba Guna
- Medi Cafe
- Wartel
- Masjid

Tesis



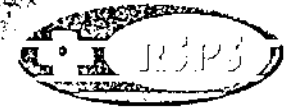
Emergency call IGD
ext. 118 atau (031) 3297668



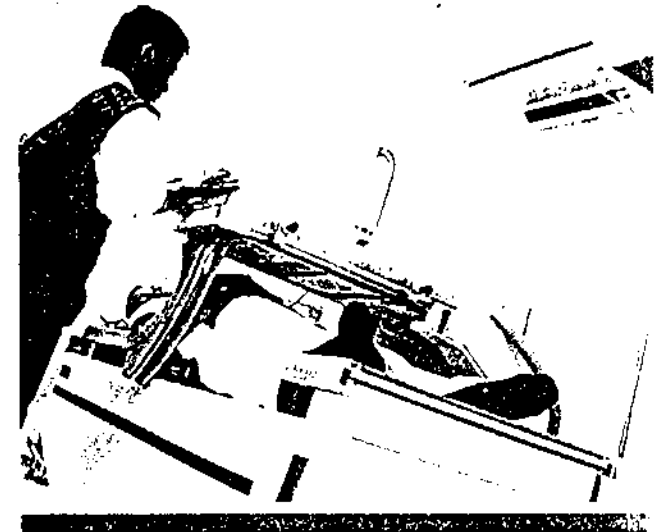
Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya
 Jl. Kaliangget No. 1 - 2 Surabaya 60165
 Telp. (031) 3294801 - 3, Fax. (031) 3294804

Bauran Promosi Rumah ...

Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya



Kepercayaan Kesehatan & Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami



Jl. Kaliangget No. 1 - 2 Surabaya 60165
 Telp. (031) 3294801 - 3
 Fax. (031) 3294804

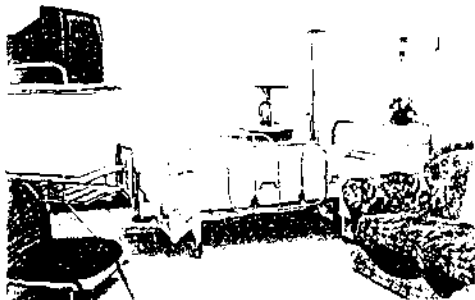
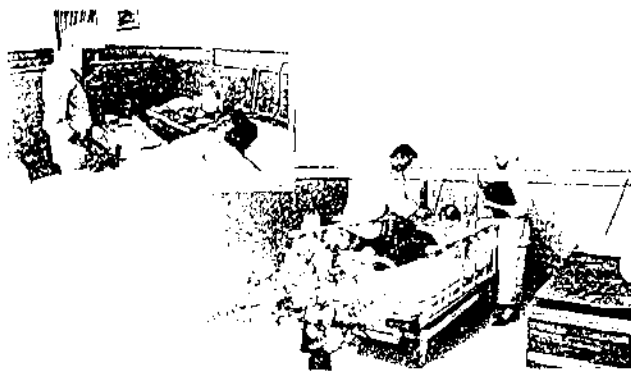
Aprilia Laksmi Palupi

Keperawatan dan Keperawatan adalah

Kesehatan



*Pelayanan kami
Cepat, Akurat, dan Menyenangkan*



Tesis

KEPERAWATAN DAN KEPERAWATAN

- ◆ Klinik Umum
- ◆ Klinik Ibu & Anak
- ◆ Klinik Gigi & Spesialis Gigi
- ◆ Klinik Spesialis



- ◆ Klinik Fisioterapi, Akupunktur & Rehabilitasi Medik
- ◆ Psikologi

Facilities Layanan spesialis

- Penyakit Dalam
- Jantung
- Paru
- Bedah Umum
- Bedah Tumor
- Bedah Tulang
- THT
- Kebidanan & Kandungan
- Anak
- Gigi Konservasi
- Syaraf
- Jiwa
- Kulit & Kelamin
- Mata

KEPERAWATAN DAN KEPERAWATAN

Kami melayani
General Check-Up
bagi Anda & Keluarga,
Perusahaan
dan pengujian
kesehatan Pelaut



Bauran Promosi Rumah ...

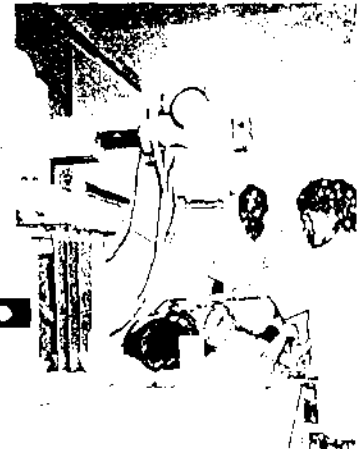
INSTALASI PENUNJANG DIAGNOSIS

Siap Mendiagnosis
Kesehatan Anda
dengan
Pelayanan 24 jam
nonstop



Siap Mendiagnosis
Kesehatan Anda
dengan
Pelayanan 24 jam
nonstop

- Rontgen
- Ultrasound
- Mammografi
- EKG
- EKG Holter
- EKG Stress
- EKG Monitor
- EKG Medis



Untuk mengoptimalkan
penyembuhan,
Ahli Gizi kami
mendampingi
perawatan Anda



Aprilia Laksmi Palupi

Angka Keberhasilan Terapi ESWL

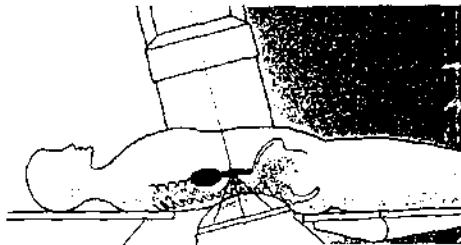
Sejak diketemukannya mesin ini telah banyak sekali rumah sakit-rumah sakit di seluruh dunia yang menggunakan mesin ini untuk menangani penderita batu ginjal. Angka keberhasilan yang telah dilaporkan oleh para dokter Urologi berkisar antara 70-95%. Dimulai berhasil bila 3 bulan setelah penembakan, dengan melalui beberapa kali pemertkaan rentgen semua pecahan batu telah bersih dari saluran kemih penderita.

Tentang faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan penembakan harap ditanyakan kepada dokter yang merawat. Dan juga ditanyakan kira-kira perlu dilakukan tembakkan berapa kali untuk batu yang Anda derita. Karena ini mempengaruhi besarnya pembiayaan yang harus anda tanggung.

Penutup

Pengeluaran batu saluran kemih termasuk diantaranya dengan menggunakan ESWL, hanyalah merupakan satu langkah dari penanganan batu saluran kemih. Langkah selanjutnya yaitu kontrol ke dokter sangatlah penting, karena dokter akan membimbing anda untuk mencegah kambuhnya batu saluran kemih. Tanpa usaha pencegahan angka kambuhnya mencapai 60-100%.

Penjajak ini dibuat untuk dipatuhi oleh penderita supaya angka keberhasilan terapi ESWL semakin tinggi. Bila terdapat hal yang kurang jelas, jangan segan-segan menanyakan kepada dokter yang merawat.



RSPS

**Kepercayaan, Kesehatan dan
Kepuasan Anda adalah
Kebanggaan Kami**

**PELAYANAN
YANG TERSEDIA
SELAMA 24 JAM**

- Gawat Darurat Dokter & Paramedis
 - Ambulance Emergency
 - Emergency Call : 031-3297668
- Pembayaran dengan Kartu Kredit
 - Instalasi Farmasi
 - Laboratorium
 - Radiologi

Bauran Promosi Rumah ...



PENGOBATAN BATU GINJAL

DENGAN ESWL



RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA

Jl. Kalianget No. 1-2, Surabaya 60165

Telp. (031) 3294801 (Huruf Arab) 3294801

Pendahuluan

Pada awal tahun 1980-an telah terjadi kemajuan yang spektakuler di bidang kedokteran khususnya dalam hal penanganan penderita batu ginjal. Kemajuan tersebut berupa berhasinya diciptakan mesin pemecah batu ginjal, sehingga penderita batu ginjal yang sebelumnya harus ditangani dengan cara operasi sebagian besar tidak lagi perlu dioperasi. Penanganan batu ginjal / batu saluran kemih dengan mesin ini disebut sebagai ESWL.



Batasan ESWL

ESWL adalah singkatan dari Extra Corporeal Shock Wave Lithotripsy, artinya memecahkan atau menghancurkan batu ginjal dengan menggunakan mesin canggih, jadi TANPA OPERASI. Dokter Urologi menentukan batu ginjal yang mana yang kiranya dapat ditangani (cocok) menggunakan mesin ini.

Pemeriksaan dan Persiapan Sebelum ESWL

Sebelum ditangani dengan mesin ESWL setiap penderita wajib menjalani pemeriksaan lengkap yang meliputi wawancara, pemeriksaan badan, laboratorium dan rontgen. Pemeriksaan-pemeriksaan ini penting untuk menentukan diagnosis yang tepat serta cocok tidaknya penderita ditangani dengan mesin ESWL. Bila dipandang perlu akan dikonsultasikan dulu ke dokter spesialis lain seperti ahli Nefrologi, ahli jantung dan lain-lain.

Kadang-kadang pada keadaan tertentu, sebelum ESWL dilaksanakan perlu dipasang pipa kecil yang disebut Double J Stend, kedalam ureter, yaitu saluran yang menghubungkan ginjal dan kandung seni.

Bagi penderita batu saluran kemih yang dinilai dapat ditangani dengan mesin ESWL, maka dokter akan menentukan kapan penanganan dapat dilaksanakan.

Pelaksanaan Terapi ESWL

Pada hari dan jam yang ditentukan, penderita beserta pengantar (cukup 1 orang) datang ke Pusat Pelayanan Batu Ginjal yang terletak di Instalasi Bedah Sentral RS. Pababuan Surabaya. Telak puasa kecuali dipesan khusus oleh dokter.

Semua hasil pemeriksaan dan foto dibawa serta, juga kartu identitas dan sejumlah uang untuk biaya penanganan. Bagi yang ditanggung perusahaan/santor, datang di Front Office langsung melapor dan menyerahkan semua surat dan hasil pemeriksaan kepada bagian resepsi.

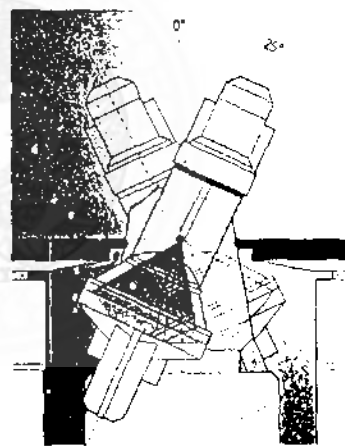
Selanjutnya penderita akan diperiksa sebentar oleh dokter atau perawat guna melengkapi data-data. Setelah itu diminta untuk ganti pakaian khusus yang telah disediakan.

Selanjutnya penderita dibaringkan diatas meja mesin ESWL. Bila posisi berbaring kurang enak beri tahu petugas. Ini penting karena penderita harus terus berbaring tidak boleh bergerak selama lebih kurang 1 jam.

Perawat akan memasang alat-alat yang diperlukan. Sedangkan dokter mulai menyetel mesin untuk menentukan lokasi batu yang akan ditembak sehingga posisinya tepat. Setelah tepat, penembakan batu dimulai secara bertahap, akan terdengar bunyi tak... tak... tak... yang makin cepat dan makin keras, nafas harus teratur agar batu tetap berada dalam daerah tembakan.

Bila sangat kesakitan sehingga tidak tahan, pencetlah tombol lampu merah yang telah disediakan. Dokter akan menurunkan kekuatan penembakan dan atau membenakan obat anti sakit. Setelah selesai penembakan penderita akan dibantu petugas turun dari meja ESWL.

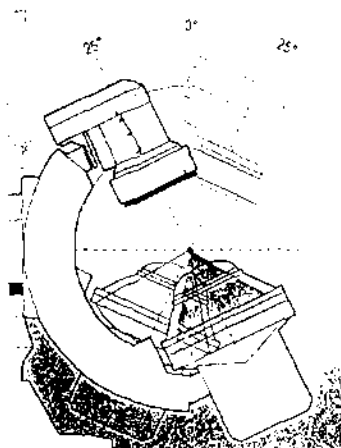
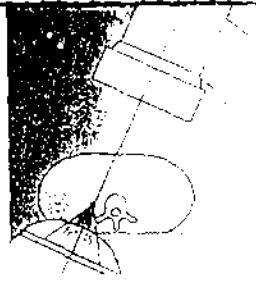
Selanjut itu dokter akan memberi penjelasan tentang hal-hal yang mungkin dapat terjadi setelah penembakan, apa saja yang harus dilakukan penderita, serta kapan harus kontrol lagi.



Pasca Terapi ESWL

A. Hal-hal yang dapat terjadi setelah terapi penembakan dengan ESWL adalah :

- A.1. Kencing darah
Kencing darah biasanya berlangsung selama 1-2 hari pasca terapi. Penderita harus menghubungi dokter atau datang ke IGD RS. Pababuan Surabaya bila:
 - A.1.1. Kencing darah berlangsung lebih dari 2 hari
 - A.1.2. Tidak bisa kencing karena saluran urin terhalang karena bekuan darah.
 - A.2. Nyeri Pinggang (Kolik)
Penanganan pertama adalah minum obat yang telah diberikan oleh dokter. Bila tidak membaik, hubungi dokter atau datang ke IGD.
 - A.3. Demam (Panas badan) atau Demam
Bila suhu badan meningkat sampai 38,5°C atau lebih, lebih-lebih lagi bila disertai menggigil, segera hubungi dokter atau datang ke IGD. Dalam hal demikian penderita perlu operasi.
 - A.4. Rasa seperti Awas-Awas
Keadaan ini biasanya terjadi bila pecahan batu telah masuk dan akan masuk atau telah masuk ke dalam kandung seni. Bila terjadi hal demikian perbanyaklah minum agar batu cepat keluar. Bila tidak membaik dokter akan memberi obat.
- B. Hal-hal yang harus dikerjakan penderita setelah terapi dengan ESWL :
- B.1. Banyak minum minimal 3 liter, lebih banyak lebih baik. Ini penting untuk menggelontor pecahan batu.
 - B.2. Banyak jalan-jalan atau lompat-lompat agar pecahan batu secepatnya bisa keluar bersama kencing. Selanjutnya setiap kali kencing ditampung atau disaring dengan kain. Pecahan batu dikumpulkan dan disimpan untuk pemeriksaan laboratorium.
 - B.3. Minum obat yang telah diberikan.
 - B.4. Tidur dengan posisi miring ke arah berlawanan. Misalnya yang ditembak batu ginjal kiri maka saat tidur dijanurkan miring ke kanan (sebelah kanan di bawah).
 - B.5. Dalam beberapa hari pasca terapi ESWL harus dibuat pemeriksaan rontgen ulang. Saat pulang sehabis ditembak penderita diberi surat pengantar untuk foto sekaligus surat pengantar untuk kontrol ke dokter. Bawah hasil foto tersebut saat kontrol ke dokter. Foto-foto tersebut sangat penting untuk menentukan keberhasilan penembakan.



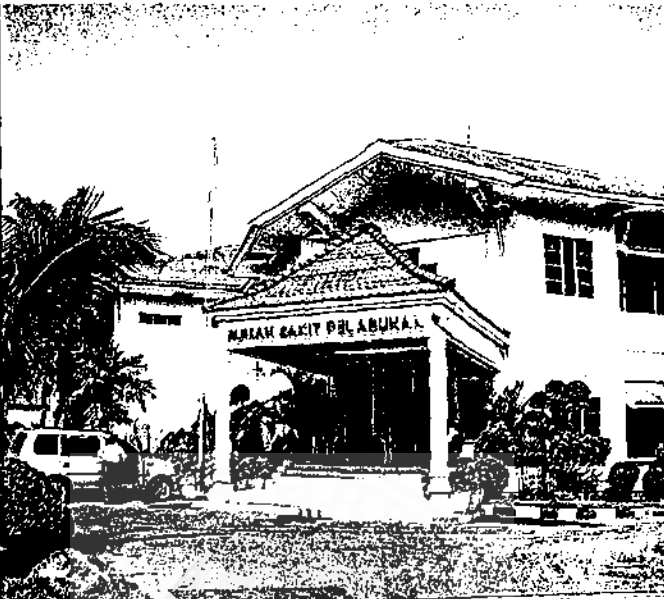
Tesis

Fasilitas Canggih

Ultrasonografi (USG) Logic 500

Rontgenologi Thosiba 640 MA/KEL

Tomografi



PEMERIKSAAN URO-FLOWMETRI



RSPS

Kepercayaan, Kesehatan dan Kepuasan Anda

adalah kebanggaan kami

RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA

Jl. Kalianget No. 1-2, Surabaya 60165
Telp. (031) 3294801 (Hunting) Fax. (031) 3294804

Bauran Promosi Rumah ...

Aprilia Laksmi Palupi

Tesis

Apakah yang dimaksud dengan *Pemeriksaan Uro-Flowmetri* ?

Pemeriksaan URO-FLOWMETRI adalah Pemeriksaan untuk mengetahui kualitas kencing dari orang-orang yang diperiksa dengan menggunakan alat yang disebut Uro-Flowmeter.

Dengan pemeriksaan ini dapat diketahui :

- Berapa banyak air seni yang dapat dikencingkan ?
- Berapa kekuatan maksimal dari pancaran kencing ?
- Berapa lama proses kencing berlangsung ?
- Apakah kencing berlangsung dengan lancar atau terputus-putus ?

Pemeriksaan ini sama sekali TIDAK MENIMBULKAN RASA SAKIT !



Apakah kegunaan *pemeriksaan* ini ?

- Hasil dari pemeriksaan URO-FLOWMETRI dapat dipakai untuk :
- Membantu dokter menegakkan diagnosa penyakit yang menyebabkan keluhan pasien.
 - Mengetahui apakah fungsi kandung kemih anda normal atau tidak.
 - Menilai hasil operasi atau pengobatan yang telah diberikan kepada pasien.



Siapa Saja yang perlu diperiksa ?

1. Seseorang yang mengeluh air kencingnya tidak lancar, misalnya :
 - Pancaran air kencing tidak kuat
 - Kaliber kencing tidak besar (pancaran mengecil)
 - Pancaran kencing berpanggang
 - Waktu kencing menjadi lama
 - Merasa ada sisa urine dalam kandung kemih setelah selesai kencing (kencing jangis)
 - Merasa kencing sering malam berkemang
2. Seseorang yang mengalami keluhan tersebut
3. Seseorang yang mengalami keluhan tersebut
4. Seseorang yang mengalami keluhan tersebut
5. Seseorang yang mengalami keluhan tersebut

Bagaimana cara pemeriksaannya ?

1. Setelah dokter memeriksa dan memutuskan bahwa anda memang perlu diperiksa dengan URO-FLOWMETRI, maka akan diberi pengantar untuk dibawa ke Ruang Uro-Flowmetri.
2. Pemeriksaan dapat dikerjakan sewaktu-waktu sesuai jadwal pelayanan.
3. Sebelum pemeriksaan dilakukan, yang paling penting, anda harus benar-benar merasa ingin kencing. Sebab jumlah urine yang anda keluarkan di cerohong mesin tersebut, minimal harus mencapai 100 ml, sedangkan jumlah urine yang ideal antara 150 ml sampai 300 ml. Bila jumlah urine kurang dari 100 ml, maka hasil rekaman mesin kurang dapat dipercaya. Untuk memperbanyak volume urine dengan cepat (agar anda tidak terlalu lama menunggu), disarankan minum air putih yang banyak, atau diberi obat diuretikum yang berkhasiat memperbanyak produksi urine oleh ginjal.
4. Setelah betul-betul merasa ingin kencing, lapor pada petugas dan anda akan diminta kencing di corong alat flowmeter. Kencinglah dengan rileks seperti biasa sewaktu kencing di rumah, sebisa-bisanya jangan mengejan dan jangan tumpah di luar corong alat.
5. Selesai kencing, harap tunggu sebentar untuk mendapatkan hasil rekaman, untuk diserahkan kepada dokter yang memberi surat pengantar.



- Layanan Dokter & Paramedis
- Layanan Gawat Darurat dengan Ambulance modern
Emergency Call : 031-3297668
- Layanan Pembayaran dengan Kartu Kredit
- Layanan Instalasi Farmasi
- Layanan Laboratorium 24 jam
- Layanan Radiologi 24 jam



Prima

Bacaan Sehat Rumah Sakit Pelabuhan

Dari Direktur Utama

Dr. Widorini Soenarjo, MARS



Mengelola sebuah rumah sakit dituntut makin lama makin lebih baik dari sebelumnya. Banyak persaingan dalam arti positif, terhadap pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelayanan yang sebaik-baiknya. Di era globalisasi seperti saat ini masyarakat telah memiliki cara pandang yang lebih maju. Hal ini berkait erat dengan

perkembangan pesat informasi, ilmu dan teknologi. Sehingga tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga semakin meningkat.

Dari kondisi tersebut manajemen RS Pelabuhan Surabaya menyadari betul harus ada perubahan dalam pengelolaan rumah sakit, mulai dari peningkatan mutu pelayanan, penambahan fasilitas medis, non medis, sistem serta prosedur dan lain-lain. RSPS berangkat dari kecil dengan fasilitas yang terbatas. Gedung yang ada sekarang pun adalah bekas Asrama Pandu yang direnovasi sedemikian rupa sehingga layak menjadi bangunan RS, letaknya pun jauh di ujung utara Surabaya.

Mengingat segala kekurangan dan keterbatasan itu, pertahan-lahan dan dengan tekad yang kuat, RSPS dapat berubah dan berkembang menjadi RSPS yang sekarang ini. Demi kepuasan dan tuntutan masyarakat pengguna jasa RS, akhirnya manajemen memutuskan menambah fasilitas pelayanan spesialis dengan membangun gedung poli spesialis dan kamar operasi. Harapan kami masyarakat, dokter spesialis dan manajemen RSPS, bersama-sama puas.

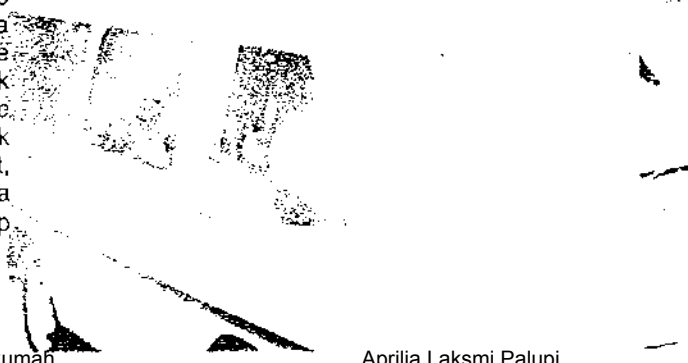
Insyah Allah, dengan membuka pelayanan spesialis yang terdiri dari 19 poli dengan 11 kamar itu, bisa beroperasi secara maksimal mulai pagi sampai sore sesuai kebutuhan masyarakat. Sebab banyak pengguna jasa yang berasal dari *corporate* (perusahaan). Mereka mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, cepat, akurat, dan menyenangkan. Pasien datang harus segera dilayani dan pulang dengan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu kamar operasi yang lama akan segera dipindah ke lantai II gedung baru. Di sana terdapat 4 kamar operasi yang dilengkapi dengan fasilitas baru dan lebih canggih. Perubahan lain yang kami lakukan adalah *pertama*; skreening batu ginjal dan operasionalisasi alat pemecah batu ginjal ESWL (Extra Corporeal Shock Wave Lithotripsi) mulai 1 Juni 2002. *Kedua*, hampir bersamaan waktunya kami sudah mengoperasikan alat Uroflometri. *Ketiga*, dalam tahun ini juga RSPS akan dilengkapi dengan CT Scan, C Arm Image Intensifire dan Endoscopy.

Untuk mendukung seluruh kegiatan medis di atas, telah dilakukan penambahan daya listrik yang cukup dengan genset sebesar 550 KVA dengan total kapasitas 800 KVA. Diharapkan dengan penambahan ini RSPS dapat beroperasi secara maksimal. Disamping itu, untuk menambah kenyamanan pasien dan pengunjung akan dibuka *café* disamping gedung baru. *Café* tersebut bernuansa kebun (*garden tropic*) dengan 5 orang *staff* food and baverage dari perhotelan.

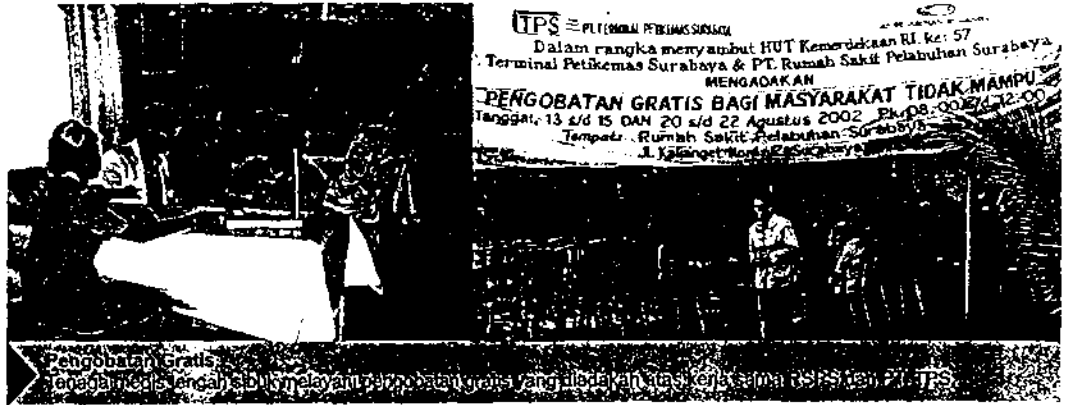
Kami optimis dimasa yang akan datang, RSPS bisa melayani pasien dengan pelayanan lebih baik. Berkat dukungan dan peranan semua pihak, RSPS ingin bertambah maju. Di samping itu pula kami bertekad mendukung program pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, dan untuk menunjang Indonesia Sehat tahun 2010, kita akan bersama-sama melaksanakan pelayanan kesehatan sebaik mungkin.

Selamat bekerja, sukses dan sehat selalu!



PEDULI KESEHATAN MASYARAKAT

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga



MEMPERINGATI HUT kemerdekaan RI yang ke 57 RS. Pelabuhan Surabaya bekerjasama dengan PT. Terminal Petikemas Surabaya (PT. TPS) mengadakan "Pengobatan Gratis bagi Masyarakat Tidak Mampu".

Acara tersebut diadakan dalam tiga tahap di dua tempat, pertama di RSPS pada tanggal 13 - 15 Agustus dan 20 - 22 Agustus 2002, kedua di Kelurahan Kupang Krajan pada tanggal 26 dan 27 Agustus 2002. Sasarannya adalah 2500 warga sekitar Kelurahan Perak Utara, Timur, Barat dan Kelurahan Kupang Krajan.

Baik David Montgomery, Vice President PT. TPS maupun dr. Rachmat Atmadi, Direktur Medis RSPS mengatakan bahwa kegiatan ini adalah wujud kepedulian sosial kedua instansi tersebut terhadap kesehatan masyarakat. Selama kegiatan berlangsung, terlihat kerja sama yang baik antara tim medis RSPS dan petugas non medis dari PT. TPS.



UKS dan UKGS

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

■ RSPS turut serta menciptakan lingkungan sekolah yang sehat.

Pelayanan kesehatan masyarakat tidak hanya dilakukan di dalam rumah sakit. Ada bentuk lain yang mungkin belum disadari manfaatnya oleh masyarakat, yaitu Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) dan Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS).

UKS mempunyai "Trias Program" yaitu Pendidikan Kesehatan, Pelayanan Kesehatan dan Pembinaan Lingkungan Sekolah Sehat. Berkaitan dengan hal itu RSPS telah melaksanakan program tersebut dengan membina TK, SD, SLTP, SMU dan SMK Barunawati Surabaya. Kegiatan yang telah dilakukan antara lain : Praktek gosok gigi dan pemberian Vitamin A (bagi murid-murid TK), Skeering kesehatan bagi seluruh murid, ceramah tentang bahaya narkoba, pemeriksaan golongan darah dan sebagainya. Sebagai "Hospital Without Wall" diharapkan tujuan UKS untuk menciptakan masyarakat sekitar yang sehat dapat tercapai.

BREAKING NEWS

Bila anda memerlukan informasi lengkap dari RS. Pelabuhan Surabaya, silahkan klik web site kami www.rspcs.co.id. Namun bila anda puas dengan pelayanan kami, sampaikan kepada rekan-rekan anda, tetapi bila anda tidak puas hubungi kami, telpon 031-3294801-3294805 psw. 109/110 atau e-mail info@rspcs.co.id