

## RINGKASAN

### **Analisis Karakteristik Kastemer, Kondisi Persaingan dan Kondisi Internal (Dengan Audit Pemasaran) Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soebandi Jember**

Rumah sakit merupakan institusi yang kompleks, dinamis, padat modal dan padat karya yang multi disiplin, serta dipengaruhi lingkungan yang selalu berubah. Rumah sakit secara konsisten tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat banyak dan harus selalu memperhatikan prinsip ekonomi.

Rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan dapat meningkatkan pendapatannya untuk bisa membiayai sendiri segala bentuk kegiatannya. Hal ini menuntut pihak pengelola rumah sakit untuk melakukan segala bentuk kegiatan secara efektif dan efisien.

RSUD Dr. Soebandi saat ini mengalami problema yang sangat sulit. Rumah sakit dituntut untuk dapat memenuhi semua kebutuhan biaya operasionalnya, tetapi dilain pihak kunjungan baru rawat jalan menurun.

Tujuan akhir penelitian ini adalah menyusun strategi pemasaran (*segmentation, targeting, positioning*) dan *differentiation* dalam rangka meningkatkan kunjungan baru rawat jalan RSUD Dr. Soebandi berdasarkan analisis karakteristik kastemer, analisis kondisi internal organisasi (melalui audit pemasaran) dan analisis kondisi persaingan pelayanan rawat jalan rumah sakit di sekitar RSUD Dr. Soebandi.

Metode penelitian yang digunakan adalah rancang bangun *cross sectional study* dengan pendekatan survei. Unit analisis dalam penelitian ini adalah RSUD Dr. Soebandi Jember, RS Jember Klinik, RSUD Balung, RSUD Kalisat dan RS Bina Sehat. Responden penelitian sejumlah 250 orang yang terdiri 50 pengguna dan 200 non pengguna RSUD Dr. Soebandi Jember. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan dari bulan April-Juni 2006. Sumber informasi internal (CAP) dan analisis eksternal yang berupa *Competitive Setting Profile* (CSP) berasal dari para manajer puncak sampai manajer operasional, sejumlah 68 orang.

Hasil penelitian ini meliputi analisis karakteristik kastemer, kondisi persaingan dan kondisi internal (dengan audit pemasaran) sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soebandi Jember, meliputi :

1. Karakteristik pengguna dan non pengguna rawat jalan RSUD Dr. Soebandi relatif sama.
2. Hasil Audit Pemasaran, *Competitive Alignment Index* (CAI) < *Competitive Setting Index* (CSI), berarti strategi yang dikembangkan oleh RS kurang agresif dibanding pesaing. Juga Standar Deviasi dari audit pemasaran (CAP dan CSP) yang lebih besar dari 1 menunjukkan bahwa pemahaman dan persepsi internal terhadap suatu kondisi belum sama.
3. Berdasarkan penilaian responden, RSUD Dr. Soebandi berada di bawah RS yang lain. RSUD Dr. Soebandi, untuk *responsiveness* pelayanan administrasi berada di bawah RS lain, untuk *responsiveness* pelayanan dokter berada di bawah RS lain,

untuk *reliability* dan *responsiveness* pelayanan perawat di bawah RS lain dan untuk aspek fisik secara umum berada di bawah RS lain.

4. Rekomendasi strategi pemasaran:

- A. *Segmentation*, berdasarkan data segmentasi yang dipilih mengacu pada sosio ekonomi (pekerjaan) yaitu swasta (perusahaan) dan wiraswasta (non perusahaan).
- B. *Targeting*, mengacu pada segmentasi maka *targeting* yang dipilih adalah wiraswasta
- C. *Positioning*, berdasarkan data alasan pengguna mencari RS untuk rawat jalan, maka *positioning* yang dipilih adalah "Pelayanan rawat jalan yang memuaskan dengan harga terjangkau, menerima semua bentuk asuransi dan pelayanan dokter dengan sepenuh hati".
- D. CAI < CSI yang berarti pihak manajemen kurang agresif dan dari rata-rata RATER yang hasilnya sebagian dibawah RS lain, maka peneliti membuat diferensiasi sebagai berikut :
  - a. Petugas administrasi yang siap dan senang menerima keluhan (*Complain*).
  - b. Dokter yang dengan sabar mendengarkan keluhan kastemer.
  - c. Perawat yang tanggap dan cekatan.
  - d. Pembangunan ruang tunggu dengan kesan alami (ada kolam ikan, tanaman hidup.)

Sedangkan jika mengacu pada alasan utama mencari RS dan hal yang paling disukai pengguna ketika menggunakan rawat jalan RSUD Dr. Soebandi, maka peneliti membuat deferensiasi sebagai berikut :

  - a. *Home Care* (perawat dan ambulans), tahap selanjutnya dokter karena tenaga dokter terbatas
  - b. Pendaftaran via SMS
  - c. Penjemputan pasien gawat rawat jalan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Karakteristik pengguna rawat jalan RSUD Dr. Soebandi relatif sama dengan karakteristik pengguna rawat jalan RS yang lain.
2. Strategi RSUD Dr. Soebandi kurang agresif dan kurang adaptif.
3. Tingkat kepuasan di RSUD Dr. Soebandi lebih rendah dari rumah sakit yang lain

Sehingga saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah a) Melakukan upaya pembenahan kondisi internal manajemen, b) Berdasarkan hasil analisis karakteristik diharapkan pihak manajemen segera menentukan segmentasi.