

Analisis Strategi Marketing Physical Evidence Terhadap Pengembangan Layanan Di Rumah Sakit

TK.II Prof. dr. J.A Latumeten Ambon

Hajra Rasid¹, Alih Germas², Nurminingsih³

Universitas Respati Indonesia

hajrarasid72@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Sebagian besar rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya mengalami berbagai permasalahan. Salah satu permasalahan dihadapi adalah permasalahan pemasaran, dimana organisasi tersebut menghadapi variabel-variabel yang senantiasa berubah di pasar, yakni perubahan peraturan perundang-undangan oleh pemerintah, persaingan yang sangat ketat, pasien yang semakin kritis, dan lain-lain. Secara umum tersedianya fasilitas dan tenaga Kesehatan rumah sakit Tk.II prof. dr. J.A Latumeten cukup memadai dan sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, namun masih terdapat beberapa sarana dan prasarana di rumah sakit yang kurang diperhatikan sehingga dapat memicu keluhan dari pasien maupun petugas internal sendiri. Penelitian inibertujuan Untuk menganalisis strategi marketing physical evidence dalam upaya pengembangan layanan di rumah sakit TK. II Prof. dr. J.A Latumeten tahun 2023.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan kuantitatif, Pengumpulan data primer diperoleh dengan wawancara mendalam (*deep interview*), *Focus Group Discussion*, dan observasi secara langsung di rumah sakit TK. II Prof. dr. J.A Latumeten. Data sekunder diperoleh dengan menelaah laporan rencana strategi jangka pendek dan jangka Panjang.

Hasil Penelitian: hasil rekapitulasi indikator *physical Evidence* untuk *facility Eksterior* 76,87% dengan katagori baik, *Facility interior* 72,81 katagori baik, dan *Other tangible Element* 81,25% katagori sangat baik.

Kata Kunci : Physical Evidence, MCUA, Pengembangan Layanan.

ABSTRACT

Background: Most hospitals and other health care organizations experience various problems. One of the problems faced is a marketing problem, where the organization faces variables that are constantly changing in the market, namely changes in laws and regulations by the government, very tight competition, increasingly critical patients, and others. In general, the availability of hospital facilities and health workers Tk.II prof. dr. J.A Latumeten is quite adequate and plays a very important role in improving health services at the hospital, but there are still several facilities and infrastructure at the hospital that are not given enough attention so that they can trigger complaints from patients and internal staff themselves. This study aims to analyze physical evidence marketing strategies in efforts to develop services at kindergarten hospitals. II Prof. dr. J.A Latumeten in 2023.

Research Methods: This research is a qualitative and quantitative research. Primary data collection was obtained by in-depth interviews (deep interviews), focus group discussions, and direct observation at a kindergarten hospital. II Prof. dr. J.A Latumeten. Secondary data was obtained by examining reports on short-term and long-term strategic plans.

Research results: the results of the recapitulation of physical evidence indicators for exterior facilities are 76.87% in the good category, interior facilities are 72.81 in the good category, and other tangible elements are 81.25% in the very good category.

Keywords : Physical Evidence, MCUA, Service Development.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promosi, Preventif, kuratif dan rehabilitative) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU nomor 44 tahun 2009). Sebagai sebuah entitas bisnis yang juga mengemban misi sosial, maka kegiatan bisnis rumah sakit diatur secara ketat melalui berbagai regulasi dari pemerintah (Karmawan, 2016; Pandiangan & Damanik, 2019; Puspitasari et al., 2016).

Sebagai bagian dari industri jasa kesehatan, rumah sakit dalam menghadapi dinamika persaingan yang sangat ketat yang mengharuskan manajemen rumah sakit untuk berbenah diri dan mengadakan efisiensi. Sebagian besar rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya mengalami berbagai permasalahan. Salah satu permasalahan dihadapi adalah permasalahan pemasaran, dimana organisasi tersebut menghadapi variabel-variabel yang senantiasa berubah di pasar, yakni perubahan peraturan perundang-undangan oleh pemerintah, persaingan yang sangat ketat, pasien yang semakin kritis, dan lain-lain.

Tuntutan kebutuhan pelayanan dari pelanggan rumah sakit telah bergeser ke arah pelayanan paripurna dengan berbasis kenyamanan dan keamanan lingkungan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit hendaknya mampu memberi perlindungan dan kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya untuk memenuhi unsur kenyamanan ekologis sebagai pertimbangan pasien dalam pemilihan rumah sakit. Disamping itu Rumah Sakit harus mempunyai suatu perencanaan strategi pemasaran yang baik, bermutu dan berkualitas, yang dapat meningkatkan minat pasien untuk berobat atau menggunakan jasa pelayanannya. Program pemasaran rumah sakit perlu didesain semenarik mungkin agar produknya mendapat respon dari pasar yang menjadi sasaran. Untuk itu diperlukan alat atau sarana berupa program yang bisa dikontrol oleh organisasi, alat tersebut lazim disebut sebagai bauran pemasaran. Konsep awal dibangunnya Rumah Sakit Tk. II Prof dr. J. A Latumeten yang merupakan rumah

sakit milik TNI-AD dimana hanya melayani prajurit TNI, PNS TNI dan Keluarga besar TNI, seiring dengan perkembangan pelayanan kesehatan yang semakin meluas maka rumah sakit tersebut juga melayani masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan kesehatan di rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A Latumeten. Pendekatan pasar yang dilakukan adalah pendekatan menyeluruh, dimana rumah sakit berupaya menawarkan pelayanan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Dalam menghadapi persaingan bisnis tidaklah mudah, terlebih untuk rumah sakit, perlu pemikiran, strategi, pengertian, kesepahaman dan kesepakatan bersama diseluruh internal rumah sakit, baik itu Dokter, Staf Perawat, Staf umum dan Manajemen.

Secara umum tersedianya fasilitas dan tenaga Kesehatan rumah sakit Tk.II prof. dr. J.A Latumeten cukup memadai dan sangat berperan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, namun masih terdapat beberapa sarana dan prasarana di rumah sakit yang kurang diperhatikan sehingga dapat memicu keluhan dari pasien maupun petugas internal sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf marketing

rumah sakit bahwa manajemen marketing sendiri sudah dibentuk tahun 2018, namun untuk program kerja marketing sendiri belum berjalan dengan baik karena kurangnya SDM sehingga menghambat program kerja marketing itu sendiri, sempat dijelaskan bahwa tahun 2023 direncanakan akan ditambahkan fasilitas pelayanan yaitu poliklinik mata dan ruang Hemodialisa. Penulis sempat meminta untuk diperlihatkan bukti program kerjanya tetapi belum dapat ditunjukkan bukti tertulis dari program kerja tersebut. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Analisis strategi marketing *physical evidence* terhadap pengembangan layanan di rumah sakit TK. II Prof. dr. J.A Latumeten Ambon tahun 2023".

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis strategi marketing *physical evidence* dalam upaya pengembangan layanan di rumah sakit TK. II Prof. dr. J.A Latumeten Ambon tahun 2023.

Strategi pemasaran pada setiap organisasi merupakan suatu rencana keseluruhan untuk mencapai tujuan dan merupakan suatu wujud rencana terarah khususnya di bidang pemasaran, guna optimalisasi hasil yang diperoleh.

Menurut Hartono (2010) yang mengutip pendapat Shafner, R, seorang kepala bagian perencanaan dari Burbank Hospital Amerika Serikat mendefinisikan pemasaran rumah sakit sebagai upaya rumah sakit menyimak persepsi masyarakat tentang kebutuhannya sehingga rumah sakit dapat mengetahui pelayanan-pelayanan apa yang dapat ditawarkannya kepada masyarakat, untuk kemudian rumah sakit menyelenggarakan pelayanan-pelayanan itu.

Bukti fisik (*physical evidence*) adalah semua tentang apa yang dilihat pelanggan dan dialami mereka pada saat menggunakan sebuah layanan, bagaimana mereka memandang bisnis. Termasuk di dalamnya adalah lingkungan fisik dan tata letak. Sebagai penyedia jasa, fasilitas pelayanan rumah sakit untuk konsumen merupakan hal yang sangat penting karena konsumen sering menilai kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik atau fasilitas yang tersedia. Semakin baik fasilitas pelayanan yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan konsumen.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013) dalam Hendrawan (2021), ada 3 aspek utama dalam bukti fisik, yaitu bagian luar bangunan, bagian dalam bangunan dan elemen berwujud lainnya.

1. *Facility Exterior* adalah fasilitas yang terlihat dari luar sehingga pengunjung dapat mengamati secara langsung keadaan sekitar usaha atau bangunan. Bagian luar instalasi dapat berupa:
 - a. *Exterior design*. yaitu desain atau gambar atau tampilan eksterior suatu bangunan, termasuk dekorasinya.
 - b. *Exterior signage*, adalah semua jenis grafik visual yang dibuat untuk menampilkan informasi untuk objek tertentu di luar bangunan.
 - c. *Parking*. adalah suatu area atau lahan atau tempat yang dapat digunakan sebagai tempat persinggahan oleh

pemilik, karyawan, atau pengunjung tertentu.

- d. *Landscape*. khususnya lanskap yang mengelilingi suatu bangunan atau area tertentu.
 - e. *Surrounding environmen*, khususnya keadaan di sekitar suatu bangunan, dapat berupa kondisi cuaca, kondisi atmosfer, kondisi akustik, dan kondisi alam.
2. *Facility Interior* adalah fasilitas yang terlihat pada saat tamu memasuki interior bangunan. Bagian dalam fasilitas dapat berupa:
 - a. *Interior design*, khususnya desain atau gambar atau tampilan suatu bangunan, termasuk dekorasinya.
 - b. *Equipment*. Peralatan, yaitu, perangkat apa pun yang digunakan untuk memudahkan orang menyelesaikan sesuatu.
 - c. *Interior signage*, adalah semua jenis grafik visual yang dibuat untuk menampilkan informasi untuk objek tertentu dalam sebuah
 - d. *Air quality/temperature* yaitu kondisi udara di dalam ruangan
 - e. *Sound/music/scene/lighting*, yaitu kemungkinan kondisi sekitar
 3. *Other Tangible Element* adalah bentuk fisik lain yang terlihat dan dapat digunakan sebagai penguat bagi bentuk fisik lainnya. Harta berwujud lainnya dapat berupa:
 - a. Business card, adalah kartu identitas yang dapat digunakan sebagai identitas seseorang
 - b. Stationery, merupakan alat yang dapat digunakan.

Pengembangan layanan rumah sakit :

Penetapan klasifikasi rumah sakit didasarkan pada 3 (tiga) aspek utama, yaitu pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM); peralatan; serta bangunan dan prasarana. Bangunan dan prasarana rumah sakit sebagaimana dimaksud harus memenuhi persyaratan tata bangunan dan lingkungan serta persyaratan keandalan bangunan dan prasarana rumah sakit.

Persyaratan tata bangunan dan lingkungan tersebut antara lain (PERMENKES No. 56 tahun

2014) :

1. Peruntukan lokasi dan intensitas bangunan sesuai ketentuan peraturan daerah setempat.
2. Desain bangunan rumah sakit yang meliputi :
 - a. Bentuk denah bangunan rumah sakit simetris dan sederhana untuk mengantisipasi kerusakan apabila terjadi gempa.
 - b. Massa bangunan harus mempertimbangkan sirkulasi udara dan pencahayaan.
 - c. Tata letak bangunan (siteplan) dan tata ruang dalam bangunan harus mempertimbangkan zonasi berdasarkan tingkat resiko penularan penyakit, zonasi berdasarkan privasi, dan zonasi berdasarkan kedekatan hubungan fungsi antar ruang pelayanan.
 - d. Tinggi rendah bangunan harus dibuat tetap menjaga keserasian lingkungan dan peil banjir.
 - e. Aksesibilitas di luar dan di dalam bangunan harus mempertimbangkan kemudahan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia.
 - f. Bangunan rumah sakit harus menyediakan area parkir kendaraan dengan jumlah area yang proporsional disesuaikan dengan peraturan daerah setempat.
 - g. Perancangan pemanfaatan tata ruang dalam bangunan harus efektif sesuai dengan fungsi-fungsi pelayanan.
3. Pengendalian dampak lingkungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Persyaratan keandalan bangunan dan prasarana rumah sakit meliputi (PERMENKES No. 56 tahun 2014):

1. Persyaratan keselamatan struktur bangunan, kemampuan bangunan menanggulangi bahaya kebakaran, bahaya petir, bahaya kelistrikan, persyaratan instalasi gas medik, instalasi uap dan instalasi bahan bakar gas.
2. Persyaratan sistem ventilasi, pencahayaan, instalasi air, instalasi pengolahan limbah, dan bahan bangunan.

3. Persyaratan kenyamanan ruang gerak dan hubungan antar ruang, kenyamanan termal, kenyamanan terhadap tingkat getaran dan kebisingan.
4. Persyaratan tanda arah (signage), koridor, tangga, ram, lift, toilet dan sarana evakuasi yang aman bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi *operation research* serta menggunakan desain metode *purposive sampling*. Penelitian ini untuk menganalisis dan memperoleh gambaran tentang strategi marketing *physical evidence* terhadap pengembangan layanan di rumah sakit Tk.II prof. dr. J. A Latumeten Ambon.

Tempat dan Waktu Penelitian : Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tk.II prof. dr. J. A Latumeten Ambon, pada bulan Juni-Juli 2023.

Instrumen Penelitian : Instrument pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan kuesioner.

Informan : stakeholder, pengunjung pasien, pihak BPJS, Pihak Rekanan, dan Perusahaan Kerjasama.

HASIL PENELITIAN

Facility Eksterior

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dapat disimpulkan bahwa untuk *facility eksterior* rumah sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten saat ini masih terus dilakukan renovasi bangunan mulai dari gerbang pintu masuk dan rencana akan dibuka layanan SIMRS, poliklinik mata dan Hemodialisa. tersedianya parkir area yang cukup baik dan rapi dalam penataan kendaraan. Kemudian sudah terpasang petunjuk arah dan sumber informasi yang dapat memudahkan pengunjung rumah sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon. Dapat dilihat pada lampiran Dokumen.

Facility interior

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa untuk fasilitas layanan sudah cukup lengkap dengan tersedianya poliklinik spesialis dan fasilitas Kesehatan penunjang. Rumah sakit juga sudah mempunyai simbol/logo tersendiri yang disahkan tahun 2023. Saat melakukan observasi peneliti temukan masih terdapat ruangan yang

plafon nya sudah rapuh kemudian pintu ruangan yang kuncinya rusak serta fasilitas lemari/meja juga kurang layak (diruang VIP). Dapat dilihat pada lampiran Dokumen.

Other tangible element

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk *tangible element* sudah sangat baik dan sudah berjalannya sesuai SOP rumah sakit, mulai dari penggunaan nametag, keseragaman pakaian dinas, pelayanan stuk penagihan billing statements dengan rinci, serta tersedianya Web yang dapat diakses oleh dalam mencari informasi tentang layanan Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon. Dapat dilihat pada lampiran Dokumen.

Adapun hasil wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit bahwa yang menjadi peluang besar rumah sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten ini, banyak perusahaan-perusahaan yang sudah menjalin Kerjasama dalam bidang pelayanan Kesehatan seperti BI, BNI, Pertamina, Telkom, OJK, PLN, Jasaraharja, dan BPJS tenaga kerja. Selain itu ada suplei sarana dan prasarana dari kemenhan dan Puskesmas, rencana Pembangunan Hemodialisa, SIMRS dan rencana pembelian alat MRI. Tidak terlepas dari ancaman luar seperti pesaing dengan rumah sakit lain yang berdekatan, SDM yang berpindah tugas, selalu berubah-ubah kebijakan stakeholder dari komando atas, dan rumitnya ijin penggunaan anggaran dan ijin pengurusan pembangunan.

Hasil penelitian dengan pasien

Penelitian yang dilakukan kepada 10 orang pasien yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner. Adapun hasil yang di dapat yaitu :

Indikator	Persentase %	Hasil
<i>Facility Eksterior</i>	76,87%	baik
<i>Facility Interior</i>	72,81%	baik
<i>Other Tangible Element</i>	81,25%	Sangat baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi indikator *physical Evidence* dapat disimpulkan bahwa untuk *facility Eksterior* 76,87% dengan katagori baik, *Facility interior* 72,81 katagori baik, dan *Other tangible Element* 81,25% katagori sangat baik.

PEMBAHASAN

Facility Exterior

Hasil desain exterior merupakan gambaran tentang lingkungan sekitar rumah sakit, rambu-rambu/ petunjuk arah serta desain rumah sakit yang menjadi ciri khasnya sehingga terkesan menarik dan dapat meningkatkan kualitas suatu layanan.

Menurut Zeithaml et al, dalam Azila-Gbetteo et al (2013), menggambarkan bukti fisik (*physical evidence*) di rumah sakit seperti bangunan eksterior, parkir, rambu-rambu, kantor administrasi, ruang perawatan pasien dan peralatan medis, ruang pemulihan dan ruang tunggu.

Dalam penelitian ini peneliti mengkategorikan *facility exterior* antara lain desain eksterior, parkir area, symbol petunjuk arah/informasi, pemandangan serta keadaan lingkungan sekitar. Hasil penelitian membuktikan bahwa *facility eksterior* untuk desain interior saat ini masih terus direnovasi mulai dari pintu gerbang masuk rumah sakit, untuk area parkir sudah tersedia dan cukup memadai, petunjuk arah jalan sudah terpasang disetiap sudut koridor, serta pemandangan sekitar rumah sakit cukup asri dan bersih serta terdapat fasilitas umum lainnya seperti tempat ibadah, kantin dan cctv pengamanan 24 jam. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk desain eksteriornya sudah cukup baik dan terus dilakukan perbaikan renovasi rumah sakit agar terlihat modern dan menarik.

Facility interior

Facility interior adalah fasilitas yang terdapat dalam suatu ruang/ unit yang mampu memenuhi kenyamanan, keamanan, dan kepuasan kebutuhan fisik penggunaanya tanpa mengabaikan factor estetika.

Hasil observasi peneliti di temukan masih terdapat ruangan yang plafon nya sudah rapuh kemudian pintu ruangan yang kuncinya rusak serta fasilitas lemari/meja juga kurang layak (diruang VIP). Sedangkan hasil penelitian terhadap 10 pasien ditemukan Semua responden mengatakan untuk desain interiornya sudah cukup baik namun untuk tingkat kebersihan kamar mandi masih kurang bersih dan mengeluarkan aroma tidak enak, Adapun tingkat kebisingan di dalam ruangan masih terdengar sehingga mengganggu jam istirahat pasien.

Hasil wawancara dengan pihak luar menunjukan bahwa desain interior serta tata ruang rumah

sakit Latumeten sudah cukup baik dan rapi namun perlu diperhatikan kebersihan WC/kamar mandi. Untuk fasilitas alat Kesehatan sudah cukup memadai.

Other Tangible Element

Other Tangible Element merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personal, dan bahan-bahan komunikasi (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan stakeholder didapatkan semua pegawai rumah sakit Latumeten sudah menggunakan nametag masing-masing, kemudian penggunaan pakaian sudah seragam dengan berbeda-beda setiap harinya, system pelaporan sudah berjalan dengan baik, sudah ada struk penagihan dengan rincian yang jelas, kemudian tersedianya WEB tentang fasilitas layanan rumah sakit yang dapat di akses untuk umum.

Penelitian ini sejalan dengan Hasil Aprildah Nur Sapardin (2020), beberapa aspek penting dari physical evidence adalah disain fisik dari rumah sakit; amenitas, tanda, simbol dan artefak; kondisi medis; kondisi umum peralatan dan penampilan anggota staf yang rapi; efisiensi energi dan kualitas udara didalam ruangan. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa komponen physical evidence menjadi faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Menentukan Prioritas Masalah :

Berdasarkan identifikasi masalah melalui *Gap Analysis* yang ada di Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten, ditemukan beberapa masalah yang akan diselesaikan berdasarkan prioritas masalah menggunakan metode MCUA (*Multi Criteria Utility Assesment*).

Tabel 6.2 Alternatif Solusi/Starategi penyelesaian Masalah kelemahan (Weakness)

o	permasalahan	Solusi/strategi
	Kurangannya kebersihan kamar mandi/WC	a. Kaji beban kerja cleaning service b. Buat jadwal shift agar mudah terkontrol c. Tingkat pengawasan kepala penanggung jawab kebersihan

		(Urdal)
	Aturan/SOP tentang jam kunjungan sudah ada namun tidak diterapkan dengan baik.	a. Manajemen perlu sosialisasikan lagi kepada petugas di lapangan/ ruang perawatan. b. Petugas menerapkan aturan kunjungan pasien sesuai jadwal SOP yang telah dibuat. c. Buat komitmen untuk menciptakan lingkungan yang nyaman.
	SDM berpindah-pindah	a. Ajukan permintaan kebutuhan tenaga ke komando atas sesuai profesi yang dibutuhkan b. Memperbaiki sistem manajemen c. Adakan rekrugment d. Rencanakan kebutuhan anggaran e. Buat kontrak kerja
	Masih terdapat fasiltias interior ruangan yang rusak (VIP)	a. Buat rencana anggaran b. Hitung kebutuhan bahan untuk perbaikan fasilitas ruangan.
	Belum tersedianya Nurse call bel dan speaker	a. Buat rencana anggaran untuk pengadaan barang b. Hitung jumlah penggunaan bed atau ruangan yang akan dipasangkan nurse call bel dan speaker.
	Belum tersedianya ruang perawatan NICU	a. Buat rencana anggaran untuk pengembangan ruangan NICU b. Siapkan SDM c. Siapkan sarana dan

		prasarana yang dibutuhkan
--	--	---------------------------

Adapun Analisis factor eksternal rumah sakit Tk. II Prof. dr. J. A. Latumeten terdapat peluang dan

ancaman yang perlu di cari solusi alternatif berdasarkan kriteria MCUA.

Tabel 6.4 Alternatif Solusi/Starategi penyelesaian Masalah Ancaman (Threat)

No	permasalahan	Solusi/strategi
1	Pesain dari RS lain yang berdekatan	a. Lengkapi sarana dan prasarana fasilitas penunjang Kesehatan yang belum tersedia
2	Kebijakan Stakeholder dari komando atas	Diskusikan tentang rencana kegiatan dengan komando atas terkait kebijakan.
3	Ijin penggunaan anggaran dan ijin pembangunan	a. Buat rencana Pembangunan b. Usulkan anggaran yang dibutuhkan c. Prioritaskan mana yang akan dikerjakan lebih dulu dan mudah mendapat ijin serta dukungan.

- a. Kurangnya kebersihan kamar mandi/WC
- b. Aturan/SOP tentang jam kunjungan sudah ada namun tidak diterapkan dengan baik.
- c. SDM berpindah-pindah

Analisis SWOT Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten.

Kekuatan (Strength)

- a. Letak Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten sangat strategis yaitu dipusat kota.
- b. Memiliki parkir area yang memadai
- c. Memiliki fasilitas umum yang menunjang
- d. Memiliki fasilitas Kesehatan penunjang diagnosa
- e. Memiliki sumber informasi terkait Kesehatan dnegan jelas serta dapat di akses melalui WEB
- f. Lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman
- g. Memiliki fasilitas Kesehatan yang cukup lengkap
- h. Pelayanan ambulance 24 jam bisa digunakan untuk penjemputan pasien.

Kelemahan (Weakness)

- d. Masih terdapat fasilitas interior ruangan yang rusak (VIP)
- e. Belum tersedianya Nurse call bel dan Speaker
- f. Belum tersedianya ruang perawatan NICU

Peluang (Opportunity)

- a. Kerja sama dengan perusahaan lain dalam jasa layanan kesehatan
- b. Suplai sarana dan prasarana dari Kemenhan dan Puskesmas selaku komando atas
- c. Rencana Pembangunan ruangan Hemodialisa

d. Pemasangan SIMRS

e. Pengadaan

MRI Ancaman

(Threat)

- a. Pesaing dengan rumah sakit lain yang berdekatan
- b. Kebijakan stakeholder dari komando atas
- c. Ijin penggunaan anggaran dan ijin Pembangunan

Terdapat dua saran yang perlu peneliti sampaikan yaitu usulan yang bersifat teknis dan usulan yang bersifat strategis andara lain :

1. Tehnis :

Pihak Manajemen khususnya Stakeholder perlu mempertimbangkan factor internal yang merupakan daya tarik rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A. Latumeten, perlu segera melakukan renovasi interior ruangan yang rusak, dan melengkapi sarana prasarana penunjang Kesehatan. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan.

2. Strategis :

- a. Rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A.Latumeten perlu membuat Strategibisnis (RBA)
- b. Stakeholder melakukan Study banding ke rumah sakit sejenis yang bertujuan mempelajari apa saja yang menjadi keunggulan dan biaya (anggaran) rumah sakit tersebut, sehingga Rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A. Latumeten dapat

mengembangkan ide sesuai dengan peluang yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Facility Eksterior

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dapat disimpulkan bahwa untuk facility eksterior rumah sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten saat ini masih terus dilakukan renovasi bangunan mulai dari gerbang pintu masuk dan rencana akan dibuka layanan SIMRS, poliklinik mata dan Hemodialisa. tersedianya parkir area yang cukup baik dan rapi dalam penataan kendaraan. Kemudian sudah terpasang petunjuk arah dan sumber informasi yang dapat memudahkan pengunjung rumah sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon.

2. Facility Interior

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa untuk fasilitas layanan sudah cukup lengkap dengan tersedianya poliklinik spesialis dan fasilitas Kesehatan penunjang. Rumah sakit juga sudah mempunyai simbol/logo tersendiri yang disahkan tahun 2023. Saat melakukan observasi peneliti temukan masih terdapat ruangan yang plafon nya sudah rapuh kemudian pintu ruangan yang kuncinya rusak serta fasilitas lemari/meja juga kurang layak (diruang VIP).

3. Other Tangible element

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk tangible element sudah sangat baik dan sudah berjalan sesuai SOP rumah sakit, mulai dari penggunaan nametag, keseragaman pakaian dinas, pelayanan stuk penagihan billing statements dengan rinci, serta tersedianya Web yang dapat diakses oleh dalam mencari informasi tentang layanan Rumah Sakit Tk.II Prof. dr. J.A. Latumeten Ambon.

4. Hasil wawancara dengan informan pendukung dapat disimpulkan bahwa untuk facility eksterior sudah cukup memadai mulai dari tersedianya lahan parkir kendaraan, pemandangan lingkungan sekitar terlihat indah dan bersih, dan tersedianya

fasilitas umum. Facility interior terdapat tata ruang cukup baik namun perlu diperhatikan kebersihan kamar mandi/WC, fasilitas alat kesehatan cukup lengkap serta sumber informasi mengenai layanan Kesehatan di rumah sakit cukup jelas. Tetapi perlu dilengkapi fasilitas tombol nurse call bel dan speaker disetiap ruangan agar memudahkan penerimaan informasi dari layanan rumah sakit. Dapat dilihat pada lampiran Dokumen.

Saran

Terdapat dua saran yang perlu peneliti sampaikan yaitu usulan yang bersifat teknis dan usulan yang bersifat strategis andara lain :

1. Tehnis :

Pihak Manajemen khususnya Stakeholder perlu mempertimbangkan factor internal yang merupakan daya tarik rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A. Latumeten, perlu segera melakukan renovasi interior ruangan yang rusak, dan melengkapi sarana prasarana penunjang Kesehatan. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan.

2. Strategis :

- a. Rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A.Latumeten perlu membuat Strategibisnis (RBA)
- b. Stakeholder melakukan Study bandingke rumah sakit sejenis yang bertujuan mempelajari apa saja yang menjadi keunggulan dan biaya (anggaran) rumah sakit tersebut, sehingga Rumah sakit Tk.II Prof dr. J.A. Latumeten dapat mengembangkan ide sesuai dengan peluang yang ada.

3. Saran untuk peneliti selanjutnya agar meneliti atau mempelajari tentang bagaimana kebijakan stakeholder terkait penggunaan anggaran khususnya rumah sakit Angkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aniza, N. (2015). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Agung Manggarai. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Assauri, Sofjan. (2015). Manajemen Pemasaran Danang Sunyoto. (2015). Strategi Pemasaran (Yogyakarta: CAPS).

- Esti Dwi Rahmawati, SE., MM. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Pustaka Baru Press. bantu Yogyakarta.
- Endah Prapti Lestari, (2011). *Pemasaran Strategik Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Graha ilmu. Edisi Cetakan pertama. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. (2001). *Creating Effective Marketing Pan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. Cetakan ke II.
- Hartono B. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harman Malau, Ph.D. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Cetakan kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Irmawati, L. (2015). 'Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit', in *Buku Ajar : Pedoman Praktis SI*. Jakarta: Institut Ilmu Kesehatan-University Press. Jakarta : Institut Ilmu Kesehatan, University Press.
- I Made Laut Mertha Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitataif; Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta. Quadrant. Cetakan Pertama.
- Tjiptono, (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi XIII, Jilid satu, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Karmawan, B. (2016). *Penyusunan Rencana Strategis Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2017-2022*, Jurnal Arsi, 2 (2): 115–126
- Kotler P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2018). *Kotler & Armstrong, Principles of Marketing | Pearson*.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Kotler dan Keller, (2017). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*.
- Lintong, R., Langi, Y.A.R. and Mongi, C.E. (2020). 'Penerapan Analisis Faktor Terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pasien Rumah Sakit TK-II R.WMongisidi', *d'CARTESIAN*, 9(1), p. 24. doi:10.35799/dc.9.1.2020.25752.
- M. Suyanto, (2007). *Marketing Strategy Top Brand indonesia*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Mukhsinah dan Braaratih. I. A, (2014). *The Impact of Product, People, Process dan Physical Evidence on Customer Loyalty at PT. Samudera Shipping Services – Surabaya*, JMM 17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen Vol.1, No. 1 Hal: 43-73
- Nursalam, (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. In Peni Puji Lestari (Ed), Salemba Medika (2nd ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo, (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta : 35-36 2001
- Pandiangan, B., & Damanik, H, (2019). *Strategi Pemasaran Rawat Inap Layanan Non-BPJS Pasca Program Layanan BPJS Di Rumah Sakit Murni Teguh Medan*, Jurnal Mutiara Manajemen, 4 (2): 379–391.
[Http://114.7.97.221/Index.Php/Jmm/Article/View/1065](http://114.7.97.221/Index.Php/Jmm/Article/View/1065)
- Peraturan Presiden No. 77 Tahun 2015 tentang *Pedoman Organisasi Rumah Sakit*
- Presiden Republik Indonesia (2019) 'Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003', *Ombudsman*, p. 1.
- PERSI. (2020). *Kebijakan Digitalisasi di Rumah Sakit*. diunduh di http://persi.or.id/wpcontent/uploads/2020/07/materi_drandi_web160_720.pdf tanggal 10 Agustus 2021.
- Puspitasari, N. B., Amnes, S., & Thoatillah, K. (2016). *Perancangan Strategi Pemasaran Pada Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang*, *Perancangan Strategi Pemasaran Pada Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang*, 5 (3):

- Santoso, S. (2017). Metode penelitian. Jakarta; Elek Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2006). Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku I edisi empat. Jakarta : Salemba
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan. In A. Nuryanto (Ed.), *Alfabeta*, CV. (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto dan drg. Ernawati, (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Ubaidillah, (2018). Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi, Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi UII.