

Studi kasus pemanfaatan pelayanan persalinan oleh pasien poliklinik kebidanan dan kandungan di rumah sakit YPK mandiri tahun 2017

Syahrika, Irvani

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=128126&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit YPK Mandiri Menteng merupakan rumah sakit yang mengedepankan pelayanan kesehatan ibu dan anak sebagai pelayanan unggulannya. Kunjungan pasien antenatal care di usia kehamilan >36 minggu pada tahun 2016 di Poliklinik kebidanan dan kandungan Rumah Sakit YPK Mandiri cukup tinggi, namun angka persalinan masih rendah dan belum pernah diteliti apa penyebabnya. Penelitian ini adalah jenis penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada pasien bersalin dan tidak bersalin di Rumah Sakit YPK Mandiri serta informan yang merupakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar keputusan pasien memanfaatkan pelayanan persalinan adalah karena pengalaman dan dokter, sedangkan faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien tidak memanfaatkan pelayanan persalinan di Rumah Sakit YPK Mandiri adalah keberadaan keluarga, jarak, dan tarif persalinan. Bagian pemasaran perlu lebih mengoptimalkan media promosi yang sudah ada seperti SMS, Banner, Flyer serta website rumah sakit terutama untuk mempromosikan pelayanan unggulan, memberikan informasi terbaru dan lengkap terkait produk atau jasa layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, serta menjalin kerjasama dengan rekanan perusahaan atau HRD perusahaan yang berada disekitar wilayah Rumah Sakit YPK melalui pemberian leaflet atau brosur guna memperluas jangkauan pemanfaatan pelayanan di rumah sakit. Kata kunci: Pemanfaatan pelayanan Persalinan, Pemasaran, Perilaku Pembelian Konsumen YPK Mandiri Hospital Menteng is a hospital that prioritizes mother and child health services as its superior service. The visit of antenatal care patients at gestational age > 36 weeks in 2016 in obstetric clinics and YPK Mandiri Hospital content is quite high, but the birth rate is still low and has not been studied what causes it. This research is a case study research with a qualitative approach. Data collection was conducted through in-depth interviews with maternity and unborn patients at YPK Mandiri Hospital and informants who were triangulated. The results showed that most of the patient's decision to utilize delivery service was due to experience and doctors, while factors related to the decision of the patient did not utilize the delivery service at YPK Mandiri Hospital were the existence of the family, distance, and delivery rates. The marketing department needs to further optimize the existing promotional media such as SMS, Banner, Flyer and hospital website, especially to promote superior services, provide the latest and complete information related to the products or services offered to customers, and establish cooperation with corporate partners or corporate HRD Which is located around the area of YPK Hospital through the provision of leaflets or brochures to expand the reach of utilization of services in the hospital. Keywords: Utilization of delivery service, Marketing, Consumer Purchase Behavior