

Upaya pengembangan integrasi unit humas, marketing dan promosi kesehatan rumah sakit (PKRS) di rumah sakit umum bunda kota Padang

Syafeli, Dimas Maulana

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137036&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar belakang: Dalam mencapai mutu pelayanan yang baik diperlukan peningkatan dalam berbagai aspek terhadap unit-unit yang ada di rumah sakit baik unit medis dan non medis salah satu caranya adalah dengan adanya integrasi antar unit yang ada. RSUD Bunda Padang belum memiliki unit terintegrasi, yang dapat mengakibatkan ketidakjelasan informasi kepada pasien. Integrasi dapat meminimalkan kesalahpahaman, meningkatkan kepercayaan pasien, dan efisiensi pengumpulan data. Tujuan penelitian: Studi ini bertujuan untuk mengetahui Upaya pengembangan integrasi unit Humas, Marketing, Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) di Rumah Sakit Umum Bunda Kota Padang. Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain operational research yang berguna untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan demi kepentingan organisasi. Untuk menganalisis upaya dalam pengembangan integrasi humas, marketing dan PKRS pada penelitian ini peneliti menggunakan Design Thinking yang dielaborasi dengan Theory Acceptance Model. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menemukan bahwa setelah dilakukannya Consensus Decision Making Group (CDMG) yang dihadiri oleh para pimpinan dan staff diketahui bahwa terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh RSUD Bunda Padang, Salah satunya adalah tidak adanya struktur yang jelas pada unit costumer relation dan marketing. Sehingga dalam mengatasi masalah tersebut dibentuklah unit baru yang terintegrasi yang bernama sosial health link communication beserta program-program yang akan dilaksanakan sebagai pengganti unit costumer relation dan marketing. Hasil dari pelaksanaan program kegiatan pada unit baru yang terintegrasi diketahui bahwa pengetahuan pasien meningkat, pasien dan staff merasa punit baru beserta programnya sangat dinantikan dan merasa puas dalam pelaksanaannya. Hasil lainnya pada penilaian NPS diketahui bahwa rata-rata skor pasien berada pada angka 9 yang artinya pasien di rumah sakit bunda adalah promotor atau seseorang yang dengan senang hati akan merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain. Kesimpulan: Penelitian ini menemukan bahwa di RSUD Bunda Padang masih belum terintegrasi. Upaya pengembangan yang ditemukan pada penelitian ini adalah terbentuknya unit baru yang terintegrasi yang bernama social health link communication.</div><hr /><div style="text-align:

justify;">Background: In achieving good service quality, improvements in various aspects of both medical and non-medical units within the hospital are necessary. One way to achieve this is through the integration of existing units. Bunda Padang Hospital does not yet have integrated units, which can lead to unclear information for patients. Integration can minimize misunderstandings, enhance patient trust, and improve data collection efficiency. Objective: This study aims to explore efforts in developing the integration of the Public Relations, Marketing, and Hospital Health Promotion units at Bunda Kota Padang General Hospital. Methods: This research employs an operational research design, which is valuable for problem-solving and decision-making for organizational purposes. To analyze the efforts in developing the integration of Public Relations, Marketing, and Hospital Health Promotion in this study, the researcher utilizes Design Thinking, elaborated with the Theory Acceptance Mode. Result: The research findings

reveal that after conducting the Consensus Decision-Making Group (CDMG) attended by leaders and staff, it was identified that Bunda Padang General Hospital faces several challenges. One of them is the lack of a clear structure in the customer relations and marketing unit. To address this issue, a new integrated unit named Social Health Link Communication was formed, along with corresponding programs, to replace the customer relations and marketing unit. The implementation of activities in the new integrated unit showed an increase in patient knowledge. Patients and staff expressed anticipation for the new unit and its programs, and they reported satisfaction with the implementation. Additionally, the Net Promoter Score (NPS) assessment revealed an average patient score of 9, indicating that patients at Bunda Hospital are promoters, meaning they are individuals who willingly recommend the received services to others. Conclusion: This research discovered that integration is still lacking in Bunda Padang General Hospital. The development effort identified in this study is the establishment of a new integrated unit named Social Health Link Communication.