

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran 7P Untuk Peningkatan Kunjungan Rawat Jalan Dimasa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Griya Husada Bekasi Tahun 2021

Penjelasan

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya Shofwatunida dengan Nomor Induk Mahasiswa 20190301088 Mahasiswi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul, bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang “Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran 7P Untuk Peningkatan Kunjungan Rawat Jalan Dimasa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Griya Husada Bekasi Tahun 2021. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai penerapan strategi bauran pemasaran 7P di Klinik Griya Husada Bekasi sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan upaya peningkatan kunjungan rawat jalan dan akan berdampak pada pelayanan kesehatan yang sesuai dan efektif . Berkaitan dengan hal tersebut, saya selaku peneliti mohon ketersediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan menjawab pertanyaan yang berisi tentang identitas informan, mengenai bauran pemasaran yaitu 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, and Physical Evidence*). Dalam menjawab pertanyaan sebagai informan atau informan membutuhkan waktu sekitar 30 menit.

Wawancara ini dimaksudkan untuk mengetahui penerapan strategi bauran pemasaran 7P untuk peningkatan kunjungan rawat jalan dimasa pandemi *covid-*

19 di Klinik Griya Husada Bekasi. Adapun manfaat penelitian ini adalah memberikan informasi mengenai penerapan strategi bauran pemasaran 7P di Klinik Griya Husada Bekasi sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan upaya peningkatan kunjungan rawat jalan dan akan berdampak pada pelayanan kesehatan yang sesuai dan efektif. Saya berharap bapak/ibu bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian ini dan dapat menjawab seluruh pertanyaan secara jujur sesuai dengan kondisi dan pendapat bapak/ibu. Kuisisioner ini dimaksudkan hanya untuk penelitian.

Jika ada pertanyaan tentang penelitian ini atau masih memerlukan penjelasan tambahan, bapak/ibu dapat menghubungi saya selaku peneliti Shofwatunida melalui nomer handphone 0812-2220-7902.

Terima Kasih.

Persetujuan Setelah Penjelasan

Setelah mendapat penjelasan penelitian ini, saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Dengan ini saya secara sukarela dan dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan menyatakan bersedia ikut dalam penelitian.

Bekasi,2021

(Informan)

LEMBAR PERSETUJUAN

(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Sebagai :

Menyatakan persetujuan saya untuk membantu dengan menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Shofwatunida
NIM : 20190301088
Fakultas : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Prodi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran 7P Untuk Peningkatan Kunjungan Rawat Jalan Dimasa Pandemi Covid-19 Di Klinik Griya Husada Bekasi Tahun 2021

Penelitian ini tidak akan menimbulkan risiko dan dampak apapun terhadap informan penelitian, karena semata-mata untuk kepentingan ilmiah serta kerahasiaan jawaban dari informan dijamin sepenuhnya oleh peneliti. Oleh karena itu, saya bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut secara benar dan jujur.

Bekasi,2021

Informan,

()

No. Telp :

LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA

A. Tempat (*Place*)

1. Menurut anda apakah lokasi Klinik Griya Husada nyaman untuk berobat?
2. Menurut anda lokasi Klinik Griya Husada mudah dijangkau dengan transportasi umum?
3. Menurut anda lokasi Klinik Griya Husada sudah cukup strategis?

B. Produk (*Product*)

1. Menurut anda, bagaimana layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada? Apakah beragam jenis pelayanannya?
2. Menurut anda, bagaimana karakteristik dokter di Klinik Griya Husada dalam memberikan pelayanan atau pemeriksaan?
3. Menurut anda, apakah layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada sesuai dengan kebutuhan anda?
4. Bagaimana persediaan obat di apotik?
5. Menurut anda, bagaimana jenis produk khusus/unggulan di Klinik Griya Husada yang tidak dimiliki klinik lain/pesaing?

C. Tarif (*Price*)

1. Menurut anda, bagaimana skema pembayaran yang ditawarkan Klinik Griya Husada?
2. Menurut anda, apakah tarif Klinik Griya Husada lebih murah dibandingkan klinik lain?
3. Menurut anda, bagaimana tarif yang berlaku di Klinik Griya Husada? Apakah telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?

D. Promosi (*Promotion*)

1. Bagaimana anda mengenal Klinik Griya Husada? Apakah dari kerabat anda?
2. Bagaimana anda mengenal Klinik Griya Husada dari promosi yang dilakukan di media massa?
3. Bagaimana anda mengetahui Klinik Griya Husada dari reputasi dokternya?
4. Bagaimana anda mengetahui Klinik Griya Husada mengadakan promosi?

E. Sumber Daya Manusia (*People*)

1. Bagaimana penampilan dokter Klinik Griya Husada? Apakah selalu berpakaian rapi ketika memberikan pelayanan?
2. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas SDM klinik?
3. Bagaimana anda percaya dengan keahlian dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien?
4. Menurut anda, bagaimana anda percaya bahwa dokter menangani masalah kesehatan pasien sesuai dengan prosedur yang tepat guna?

F. Proses (*Process*)

1. Menurut anda, bagaimana proses administrasi di Klinik Griya Husada dilakukan? Apakah cepat?
2. Menurut anda, bagaimana proses penanganan masalah kesehatan pasien di Klinik Griya Husada? apakah berjalan dengan wajar?
3. Menurut anda, bagaimana proses/prosedur pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada? apakah sudah diberikan dengan cepat dan tanggap?
4. Menurut anda bagaimana dengan kendala pengadaan obat yang dibutuhkan pasien?

G. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

1. Menurut anda, bagaimana fasilitas pendukung layanan kesehatan di Klinik Griya Husada, apakah sudah menggunakan yang modern?
2. Menurut anda, bagaimana penataan ruang yang di miliki Klinik Griya Husada?
3. Menurut anda Klinik Griya Husada memiliki tata ruang yang apik?
4. Menurut anda, fasilitas umum di Klinik Griya Husada cukup lengkap?

LAMPIRAN 3

MATRIKS WAWANCARA (TRIANGULASI SUMBER)

DI KLINIK GRIYA HUSADA BEKASI

Indikator	Pertanyaan	Informan Utama	Informan Kunci	Informan Pendukung 1	Informan Pendukung 2	Reduksi/Kesimpulan
PRODUCT						
Variasi layanan kesehatan	Menurut anda, bagaimana layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada? Apakah beragam jenis pelayanannya?	<i>“Ya cukup lengkap, disini kami memiliki berbagai pelayanan mulai dari pemeriksaan dan pengobatan umum, ada dokter spesialis kebidanan dan kandungan, dokter gigi, ada poli kecantikan, penanganan kecelakaan dasar, KIA dan KB, apotik, khitan, Medical Check Up pribadi atau perusahaan, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan rapid test dan swab pcr dan lainnya. Pokoknya</i>	<i>“Kalau masalah kelengkapan dokter baik umum atau spesialis itu kan tergantung lagi dari layanan yang mau kita berikan terhadap pelanggan, kita mau unggulnya dimana, nah untuk layanan kalau menurut saya layanan-layanan yang paling penting misalnya seperti spesialis kebidanan dan kandungan, KIA/KB,</i>	<i>“Di sini beragam pelayanannya mulai dari pengobatan umum dan spesialis, ada poli gigi juga, ada bersalin, KIA dan KB, laboratorium, dan khusus pandemi covid 19 ini ada tes antigen, swab pcr dan sebagainya”</i>	<i>“.....Cukup lengkap ya dokter disini, karena beberapa kerabat saya juga pernah berobat disini. Katanya, disini bagus, dokternya selalu ada dan ramah.”</i>	Informan mengatakan layanan-layanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat sekitar sudah tersedia

		<i>cukup lengkap.”</i>	<i>pemeriksaan umum yang paling dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dan pelayanan-pelayanan penunjang lainnya seperti itu sudah ada semua di Klinik Griya Husada.”</i>			
Profesionalitas dokter	Menurut anda, bagaimana karakteristik dokter di Klinik Griya Husada dalam memberikan pelayanan atau pemeriksaan?	<i>“Dokter disini profesional, ramah, dan sangat berkualitas. Saya belum dengar ada kesalahan pemeriksaan dari dokter disini.”</i>	<i>“Tentu kualitas dokter terbaik yang kita siapkan di Klinik Griya Husada”</i>	<i>“Semua dokter di sini profesional dan datang tepat waktu, ramah dan baik.”</i>	<i>“Iya saya rasa lengkap, Klinik Griya Husada ini kan bisa dibilang klinik keluarga, artinya keluarga saya kalau sakit rata-rata berobat kesini, yang rekomendasikan saya kesini pun keluarga saya, pastinya karena klinik ini menurut mereka bagus,</i>	Informan mengatakan kualitas dokter terbaik yang kita siapkan di Klinik Griya Husada Dokter disini profesional, ramah, dan sangat berkualitas.

					baik dari segi alatnya, dokternya, pegawainya, dan lainnya.”	
Kebutuhan layanan kesehatan pasien	Menurut anda, apakah layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada sesuai dengan kebutuhan pasien?	<i>“Tentu, pelayanan Klinik Griya Husada ini termasuk klinik pratama jadi disini cukup lengkap untuk melayani pelayanan faskes pertama.”</i>	<i>“...nah untuk layanan kalau menurut saya layanan-layanan yang paling penting misalnya seperti spesialis kebidanan dan kandungan, KIA/KB, pemeriksaan umum yang paling dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dan pelayanan-pelayanan penunjang lainnya seperti itu sudah ada</i>	<i>“Semua pelayanan di sini sesuai kebutuhan pasien paling banyak pasien obgyn.”</i>	<i>“Iya saya rasa lengkap, Klinik Griya Husada ini kan bisa dibidang klinik keluarga, artinya keluarga saya kalau sakit rata-rata berobat kesini, yang rekomendasikan saya kesini pun keluarga saya, pastinya karena klinik ini menurut mereka bagus, baik dari segi alatnya, dokternya, pegawainya, dan lainnya.”</i>	Informan mengatakan layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada sesuai dengan kebutuhan pasien yang membutuhkan pelayanan terutama pelayanan rawat jalan umum dan obgyn.

			<i>semua di Klinik Griya Husada.”</i>			
Bagaimana persediaan obat di apotik?	<i>“Insha Allah sudah lengkap sih persediaan obat yang digunakan untuk pasien rata-rata sih sudah ada, sudah tersedia di apotik, walaupun ada obat yang tidak tersedia, kami memberi kewenangan kepada pasien untuk menebus di luar.”</i>	<i>“Kalau obat-obatan saat ini cukup lengkap, sebenarnya kalau saya pribadi tidak pernah berhadapan langsung di apotik, tapi sejauh ini yang saya dengar persediaannya dan kita selalu berusaha untuk melengkapi persediaan obat yang sangat dibutuhkan oleh pasien.”</i>	<i>“Persediaan obat di apotik selalu lengkap, ini ya ada kendala akhir-akhir ini ada persediaan obat di tengah pandemi begini kadang kosong, karena dengernya dari distribusi obatnya juga kosong dan juga memang kondisi menurun pasien umum selain pelayanan pemeriksaan tes covid 19 ini, tapi tidak sering terjadi kekosongan obat ini hanya beberapa kali saja.”</i>	<i>“Sebenarnya lengkap saja, setiap tebus obat selalu ada karena sejauh ini saya sudah dua kali tebus obat. Tapi ya waktu beberapa waktu lalu juga pernah kedapatan tebus obat ada yang diresepi diluar, ini juga baru terjadi begitu.”</i>	Informan mengatakan bahwa pihak klinik dalam hal ini mengerjakan manajemen obat atau ketersediaan obat-obatan yang ditebus obat-obatan sudah cukup baik, adapun jenis obat-obatan yang ditebus pasien tidak tersedia di apotik klinik, pihak klinik memberi kewenangan kepada pasien untuk menebus obat diluar. Pada kondisi pandemi covid 19 terjadi beberapa waktu kekosongan obat tertentu, informan menambahkan bahwa kekosongan obat bisa terjadi penyebabnya mungkin karena dari bagian keuangan atau dari pihak distributor obat-obatan.	
Menurut anda, bagaimana	<i>“...disini ada</i>	<i>“Klinik Griya</i>	<i>“Yang unggul</i>	<i>“Kalau yang</i>	Informan mengatakan	

	jenis produk khusus/unggulan di Klinik Griya Husada yang tidak dimiliki klinik lain/pesaing?	<i>produk unggulan seperti kita klinik kecantikan dengan alat-alat yang memadai, KIA dan KB kita punya lengkap dan rutin untuk penjadwalan KIA, juga kita dikenal juga dengan paket bersalin yang berkualitas dan terjangkau.”</i>	<i>Husada dikenal awal dengan pelayanan bersalin, KB dan KIA. Masih sampai sekarang banyaknya pasien ibu hamil dan melahirkan”</i>	<i>disini itu paket bersalinnya terjangkau dan masyarakat sekitar sini pasti rencana bersalin kesini karena terjangkau tapi tetap berkualitas.”</i>	<i>unggulan saya kurang tau, tapi saya bersalin disini itu terjangkau dan bagus.”</i>	jenis produk unggulan di Klinik Griya Husada yang dimiliki yaitu klinik kecantikan dengan alat-alat yang memadai, KIA dan KB serta paket persalinan berbagai tipe paket.
--	--	--	--	---	---	--

PRICE

Skema pembayaran	Menurut anda, bagaimana skema pembayaran yang ditawarkan Klinik Griya Husada?	<i>“Skemanya mudah, pasien umum ke kasir lalu lakukan pembayaran dan untuk pasien bpjs hanya melengkapi dokumen syarat saja.”</i>	<i>“Jadi ya penetapan tarif disini dilakukan berdasarkan perhitungan-perhitungan unit cost kemudian dilakukan rapat khusus dengan melibatkan top manajemen seperti pimpinan,</i>	<i>“Mudah dan kita lakukan dengan teliti dan hati-hati.”</i>	<i>“Proses pembayaran mudah dan cepat juga ngga berbelit-belit.”</i>	Informan mengatakan skema pembayaran yang ditawarkan Klinik Griya Husada memudahkan dan tidak membingungkan serta cepat.
------------------	---	---	--	--	--	--

			<i>penanggungjawab pelayanan klinik, dan konsultasi klinik.”</i>			
Tarif dibandingkan klinik lain	Menurut anda, apakah tarif Klinik Griya Husada lebih murah dibandingkan klinik lain?	<i>“Untuk ukuran klinik pratama, Griya Husada sangat terjangkau, nanti bisa di cek sendiri tentang tarif-tarif yang ada di Klinik Griya Husada.”</i>	<i>“Kalau di Klinik Griya Husada coba dibandingkan dengan klinik lain tarif kami untuk kategori klinik pratama sangat terjangkau, lebih murah dibandingkan kompetitor lain.”</i>	<i>“Tarifnya cukup terjangkau, belum pernah ada keluhan pasien mengenai tarif, harga obatnya juga biasa-biasa saja, harga dengan fasilitas yang ada sudah sesuai, pasien langganan juga selalu memilih berobat disini.”</i>	<i>“...cukup terjangkau harganya, untuk ukuran klinik tidak terlalu mahal kalau disini.”</i>	Informan mengatakan tarif Klinik Griya Husada terjangkau.
Tarif dibandingkan pelayanan	Menurut anda, bagaimana tarif yang berlaku di Klinik Griya Husada? Apakah telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	<i>“Iya tentu sesuai, selama ini kami belum pernah ada keluhan dari pasien soal tarif klinik khususnya untuk pelayanan rawat</i>	<i>“Ya kalau tarif saya rasa tergantung, kan kita sasarannya memang untuk masyarakat ya menengah, jadi</i>	<i>“Tarifnya cukup terjangkau, belum pernah ada keluhan pasien mengenai tarif, harga obatnya juga</i>	<i>“Ya sudah sesuai dengan fasilitas yang ada sudah pas menurut saya.”</i>	Informan mengatakan tarif yang berlaku di Klinik Griya Husada telah sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

		<i>jalan.”</i>	<i>menetapkan tarif sudah sesuai untuk mereka yang kalangan menengah, dan juga disini kan sudah terima BPJS juga.”</i>	<i>biasa-biasa saja, harga dengan fasilitas yang ada sudah sesuai, pasien langganan juga selalu memilih berobat disini.”</i>		
--	--	----------------	--	--	--	--

PROMOTION

Rekomendasi kerabat	Bagaimana anda mengenal Klinik Griya Husada? Apakah dari kerabat anda?	<i>“Ya, banyak pasien lama dan karena kami dekat dengan pemukiman padat jadi banyak kk sekitar berobat disini. Bisa di cek di data pasien bpjs.”</i>	<i>“...kita juga menjalin kerja sama dengan beberapa mitra seperti seperti PT Inkosindo Sukses, PT Greentextile Indonesia Utama, PT Amos Indah Indonesia, PT Dragon Forever, PT Laju Mandiri, PT Dong A Decal, asuransi juga, jadi pada</i>	<i>“iya mudah dilihat, lagian kan Klinik Griya Husada klinik lama, jadi sudah banyak orang yang tau.”</i>	<i>“Saya tahu dari adik saya. Katanya bagus. Iya saya sudah sering ke sini.”</i>	Informan mengatakan ada yang mengenal d kerabat, namun informan juga mengatakan tahu kar posisi klinik di pingg jalan sehingga mudah diketahui.
---------------------	--	--	---	---	--	---

			<p>saat karyawan mereka sakit bisa dirujuk ke sini.”</p>			
<p>Informasi dari media massa</p>	<p>Bagaimana anda mengenal Klinik Griya Husada dari promosi yang dilakukan di media massa?</p>	<p>“Promosi yang kami lakukan itu promosi di institusi-institusi sekitar seperti sekolah-sekolah, pabrik industri sekitar, posyandu-posyandu kita perkenalkan pelayanan dan fasilitas yang kita punya, kita juga bagi-bagi brosur disana, terus kita juga biasa adakan pemeriksaan gratis biasanya dilakukan di tempat-tempat senam biasanya itu di lapangan, seperti tensi, gula, darah. Tapi, sejak pandemi covid-19 dan ada</p>	<p>“.....pastinya ada media sosial, untuk media sosial ada instagram, ada juga website, cuman untuk website memang terus dilakukan pengembangan dengan it terkait.”</p>	<p>“Sementara ini saya pegang sebagai admin akun instagram dan web kita aktif memberikan informasi kesehatan. Untuk promosi dari atas belum ada info lagi.”</p>	<p>“Saya kurang tau untuk media sosial klinik ini”</p>	<p>Informan mengatakan kurang mengetahui promosi yang dilakukan Klinik Griya Husada. Media massa atau sosial media klinik hanya aktif untuk informasi kesehatan saja.</p>

		<i>pembatasan, kami juga membatasi kegiatan ini.”</i>				
	<p>Bagaimana anda mengetahui Klinik Griya Husada mengadakan promosi?</p>	<p><i>“Kami selalu memberikan informasi promosi melalui update wa. Sementara promosi itu yang selalu aktif kita lakukan, ada instagram dan website tetap aktif tapi lebih ke via wa. Nah itu, saat pandemi ini kita terkendala dalam proses promosi ini, kita jeda dulu, untuk sampai kapannya, kita juga segera lakukan lagi, karena promosi ini penting banget, data turun angka berobat pasien, ini kan bahaya ya.”</i></p>	<p><i>“Betul, bukan tidak melakukan promosi tapi untuk pandemi saat ini risiko yang tinggi juga, saya juga baru sembuh dari positif, jadi di pause dulu, secara medsos kita masih trus lakukan promosi, tapi efek dari medsos kurang berdampak ya, karena target kita masyarakat sekitar ya. Tapi untuk pemeriksaan covid cukup banyak sih</i></p>	<p><i>“Belum ada info lagi dari atas soal promosi.”</i></p>	<p><i>“Kalau kayak papan nama jelas terlihat, itu kan ada papan nama besar di pinggir jalan, tulisan nama klinik juga ada di atas gedung klinik, jadi mudah orang tau, karena posisinya klinik ini kan dipinggir jalan.”</i></p>	<p>Informan mengatakan pandemi covid-19 belum aktif kembali melakukan promosi karena kondisi risiko</p>

Mengetahui reputasi dokter	Bagaimana anda mengetahui Klinik Griya Husada dari reputasi dokternya?	<i>"Saya juga ada jadwal praktek disini, ya banyak pasien saya dan senang dengan pelayanan kami disini. Kami profesional dan berpengalaman."</i>	<i>mbak."</i> <i>"Dokter kita itu berkualitas dan berpengalaman, pasien pasti menilai dan merasakan hal sama"</i>	<i>"Saya rasa pasien merasakan dokter-dokter disini baik dan berkualitas."</i>	<i>"Yang saya rasain iya dokternya baik dan tepat waktu datangnya."</i>	Informan mengatakan reputasi dokter di Klinik Griya Husada baik, berkualitas, dan selalu datang tepat waktu.
PLACE						
Nyaman	Menurut anda apakah lokasi Klinik Griya Husada nyaman untuk berobat?	<i>"Tentu kenyamanan nomer satu paling utama kita terapkan, akses kita sangat mudah dijangkau"</i>	<i>"Lokasi kita mudah diakses, nyaman untuk berobat."</i>	<i>"lokasi ramai dan ditepi jalan raya, saya pun datang kesini bekerja nyaman, dirasa pasien juga merasa yang sama"</i>	<i>"Kadang macet kalo sore mungkin karena banyak yang pulang kerja."</i>	Informan mengatakan lokasi Klinik Griya Husada nyaman untuk berobat.
Mudah dijangkau	Menurut anda lokasi Klinik Griya Husada mudah dijangkau dengan transportasi umum?	<i>"...Klinik Griya Husada ini sangat strategis karena terletak di tengah-tengah kota, gampang dijangkau oleh masyarakat, dari arah manapun, dari segi"</i>	<i>"Banyak kendaraan umum disini, tentu mudah untuk dijangkau. Grab juga mudah didapat."</i>	<i>"Mudah, banyak transportasi umum disekitar sini."</i>	<i>"...mudah dijangkau, karena kan letaknya di tengah pemukiman di kota juga, jadi gampanglah dijangkau"</i>	Informan mengatakan lokasi Klinik Griya Husada mudah dijangkau dengan transportasi umum, tersedia dan mudah didapat.

		<i>transportasi juga mudah, karena Jalan Kaliabang Tengah jalur angkutan umum juga, jadi alur kesini itu bagus sekali...”</i>			<i>masyarakat. Tapi, ya itu rentan terjadinya macet, Jalan Raya Kaliabang Tengah itu kan kadang macet, apalagi kalau sore-sore ramai banget.”</i>	
Strategis	Menurut anda lokasi Klinik Griya Husada sudah cukup strategis?	<i>“...Klinik Griya Husada ini sangat strategis karena terletak di tengah-tengah kota, gampang dijangkau oleh masyarakat, dari arah manapupun, dari segi transportasi juga mudah, karena Jalan Kaliabang Tengah jalur angkutan umum juga, jadi alur kesini itu bagus sekali...”</i>	<i>“Tentu sangat strategis ditengah pemukiman dan di tepi jalan rasa kaliabang tengah, kita juga sudah lama berdiri dibanding dengan klinik lain sekitar kaliabang ini.”</i>	<i>“Kalau untuk lokasinya bisa dilihat sendiri Klinik Griya Husada kan terletak di Jalan Kaliabang Tengah, salah satu jalan raya utama bekasi utara, otomatis kalau secara letak itu sudah strategis.”</i>	<i>“Gampanglah dijangkau masyarakat. Tapi, ya itu rentan terjadinya macet, Jalan Raya Kaliabang Tengah itu kan kadang macet, apalagi kalau sore-sore ramai banget.”</i>	Informan mengatakan lokasi Klinik Griya Husada cukup strategis karena berada di tengah-tengah pemukiman dan berada di tepi jalan raya kaliabang tengah akses utama bekasi utara.

PEOPLE

Kerapihan dokter	Bagaimana penampilan dokter Klinik Griya Husada? Apakah selalu berpakaian rapi ketika memberikan pelayanan?	<i>“Tentu rapi dan sopan klinik ini mayoritas muslim jadi pasti selalu berpakaian sopan dan rapi”</i>	<i>“...kita pastinya memberikan pelayanan yang islami seperti kalau ketemu orang itu harus salam senyum sopan santun, dalam memberikan pelayanan”</i>	<i>“Dokter disini rapi semua, sopan berpakaianya.”</i>	<i>“Itu sudah pasti ya, ini kan Klinik yang bernuansa islam mungkin semua karyawannya juga muslim, jadi dari segi pakaian semuanya sopan dan rapi.”</i>	Informan mengatakan dokter di Klinik Griya Husada selalu berpakaian rapi ketika memberikan pelayanan
Keahlian dokter	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas SDM klinik?	<i>“.....kualitas SDM nya itu sudah pasti profesional ya, baik itu SDM yang berhadapan langsung dengan pasien maupun yang tidak. Kita seleksi mereka dengan ketat, sehingga yang diterima pasti yang betul-betul terbaik....”</i>	<i>“...kita pastinya memberikan pelayanan yang islami seperti kalau ketemu orang itu harus salam senyum sopan santun, dalam memberikan pelayanan juga petugas harus sesuai dengan SOP. Setiap hari senin kita ada kegiatan coffee morning</i>	<i>“....semua karyawannya disini ramah-ramah dari bagian pendaftarannya, dokternya, perawat-perawatnya semua ramah.”</i>	<i>“....selama melakukan pemeriksaan dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.”</i>	Informan mengatakan bahwa SDM di Klinik Griya Husada merupakan SDM yang berkualitas melalui seleksi yang ketat. Semua petugas yang melayani pasien bekerja dengan profesional.

			<p><i>semacam rapat gitu setiap ada masalah, jadi dibahas masalah-masalah apa saja yang terjadi dan dicari solusinya. Tapi, sejak masa pandemi covid-19 memang di rubah waktunya sebulan sekali dan melalui grup wa saja.”</i></p>			
	<p>Bagaimana anda percaya dengan keahlian dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien?</p>	<p><i>“Saat kita rekrut semua dokumen keahlian kita lihat dan diuji validasinya. Jadi, tentu keahlian dokter sangat dapat dipercaya.”</i></p>	<p><i>“Untuk dokter semuanya lengkap dokumen keahliannya dan memiliki pengalaman yang baik dan berkualitas pastinya.”</i></p>	<p><i>“....selama melakukan pemeriksaan dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.”</i></p>	<p><i>“....semua karyawannya disini ramah-ramah dari bagian pendaftarannya, dokternya, perawat-perawatnya semua ramah.”</i></p>	<p>Informan mengatak pemeriksaan dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.</p>

Penanganan tepat guna	Menurut anda, bagaimana anda percaya bahwa dokter menangani masalah kesehatan pasien sesuai dengan prosedur yang tepat guna?	<i>“Dokter Klinik Griya Husada dalam menangani pasien sesuai standar profesi dan kita melakukan sesuai SOP juga. Tentu aman.”</i>	<i>“Sesuai SOP nya ada. Prosedurnya ada dan sesuai, aman semua tindakan dokter disini.”</i>	<i>“....selama melakukan pemeriksaan dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.”</i>	<i>“....selama melakukan pemeriksaan dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.”</i>	Informan mengatakan keahlian dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien sudah sesuai prosedur dan dilakukan secara aman.
PROCESS						
Administrasi cepat	Menurut anda, bagaimana proses administrasi di Klinik Griya Husada dilakukan? Apakah cepat?	<i>“...pastinya kita menetapkan suatu alur atau proses yang tidak menyulitkan pasien.”</i>	<i>“Berdasarkan survei terakhir yang kita lakukan sejauh ini pasien puas-puas saja terhadap layanan, tidak ada komplain terkait itu.”</i>	<i>“Dari proses pendaftaran sampai selesai pemeriksaan terakhir di pembayaran, pasien belum ada yang komplain.”</i>	<i>“Untuk proses administrasinya seperti pendaftaran pembayaran semuanya cepat tidak berbelit-belit.”</i>	Informan mengatakan administrasi di Klinik Griya Husada dilakukan dengan cepat dan tidak menyulitkan pasien.
Penanganan kesehatan wajar	Menurut anda, bagaimana proses penanganan masalah kesehatan pasien di Klinik	<i>“Menurut saya prosedur yang ada tidak berbelit-belit,</i>	<i>“Iya itu harus. Kita memang tidak melihat</i>	<i>“Alhamdulillah belum ada komplain juga</i>	<i>“Iya semuanya cepat dan tanggap baik itu</i>	Informan mengatakan proses penanganan masalah kesehatan

	Griya Husada? apakah berjalan dengan wajar?	<i>pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP."</i>	<i>langsung situasi di lapangan seperti apa, tapi saya yakin bahwa proses atau prosedur pelayanan itu sudah cepat dan tepat, karena kan sudah ada SOP nya masing-masing."</i>	<i>masalah penanganan dokter."</i>	<i>perawat, bidan, dokternya, petugas administrasinya, dan lain-lain."</i>	<i>pasien di Klinik Griya Husada berjalan wajar dan belum ada komplain juga dengan penanganan dokter.</i>
	Menurut anda, bagaimana proses/prosedur pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada? apakah sudah diberikan dengan cepat dan tanggap?	<i>"Menurut saya prosedur yang ada tidak berbelit-belit, pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP."</i>	<i>"Saya rasa untuk hal seperti itu tidak ada masalah ya, semuanya ada SOPnya masing-masing."</i>	<i>"Iya ada prosedurnya kita dalam pelayanan seperti rawat jalan selalu kita layani dengan cepat tanggap."</i>	<i>"Iya semuanya cepat dan tanggap baik itu perawat, bidan, dokternya, petugas administrasinya, dan lain-lain."</i>	<i>Informan mengatakan proses/prosedur pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada diberikan dengan cepat dan tanggap sesuai prosedur yang diterapkan seperti SC</i>
Pengadaan obat	Menurut anda bagaimana dengan kendala pengadaan obat yang dibutuhkan pasien?	<i>"Kadang lengkap kadang dalam kondisi pandemi covid-19 seperti ini bisa juga tidak lengkap penyebabnya</i>	<i>"Kalau obat-obatan saat ini cukup lengkap, sebenarnya kalau saya pribadi tidak pernah</i>	<i>"Persediaan obat di apotik selalu lengkap, ini ya ada kendala akhir-akhir ini ada persediaan obat di</i>	<i>"Sebenarnya lengkap saja, setiap tebus obat selalu ada karena sejauh ini saya sudah dua kali tebus</i>	<i>Informan mengatakan kendala pengadaan obat yang dibutuhkan pasien kadang lengkap kadang dalam kondisi pandemi covid-19 seperti ini bisa juga</i>

		<i>“mungkin dari bagian keuangannya atau distributor obat-obatnya langsung, jika memang obat yang pasien ingin tebus tidak ada atau sedang kosong, kami memberi kewenangan kepada pasien untuk menebus di luar.”</i>	<i>“berhadapan langsung di apotik, tapi sejauh ini yang saya dengar cukup lengkap persediaannya dan kita selalu berusaha untuk melengkapi persediaan obat yang sangat dibutuhkan oleh pasien.”</i>	<i>“tengahpandemi begini kadang kosong, karena dengernya dari distribusi obatnya juga kosong dan juga memang kondisi menurun pasien umum selain pelayanan pemeriksaan tes covid 19 ini, tapi tidak sering terjadi kekekosongan obat ini hanya beberapa kali saja.”</i>	<i>“obat. Tapi ya waktu beberapa waktu lalu juga pernah kedapatan tebus obat ada yang diresepi diluar, ini juga baru terjadi begitu.”</i>	<i>“tidak lengkap penyebabnya mungkin dari bagian keuangannya atau distributor obat-obatnya langsung, jika memang obat yang pasien ingin tebus tidak ada atau sedang kosong, klin memberi kewenang kepada pasien untuk menebus di luar.”</i>
--	--	--	--	--	---	--

PHYSICAL EVIDENCE

Fasilitas pendukung pelayanan	Menurut anda, bagaimana fasilitas pendukung layanan kesehatan di Klinik Griya Husada, apakah sudah menggunakan yang modern?	<i>“Kita juga menggunakan alat-alat modern yang model baru, seperti tensi kita sudah pakai yang digital dan banyak alat-alat kesehatan yang paling upgrade.”</i>	<i>“Tentu, disini kita sudah menggunakan alat-alat modern, alat usg terbaru, alat-alat pemeriksaan yang berkualitas”</i>	<i>“Sudah modern mbak, alat-alat belum lama diganti yang baru seperti tensi digital ini.”</i>	<i>“Sudah modern kelihatannya ya, tensi nya sudah digital gitu bagus dan lebih aman.”</i>	Informan mengatakan alat-alat yang digunakan di Klinik Griya Husada sudah modern.
-------------------------------	---	--	--	---	---	---

	Menurut anda, bagaimana penataan ruang yang di miliki Klinik Griya Husada?	<i>“Untuk penataan ruang juga kita buat semenarik mungkin supaya pasien nyaman.”</i>	<i>“Tata ruang disini saya rasa sudah sesua, rapi dan menarik sehingga pasien betah ketika berobat disini.”</i>	<i>“Penataannya rapi ada petugas bersih-bersih seluruh ruangan disini.”</i>	<i>“Ruang tunggunya kecil ya, tapi sejauh ini nyaman kalau berobat.”</i>	Informan mengatakan penataan ruang yang dimiliki Klinik Griya Husada desainnya bagus, menarik dan nyaman.
Tata ruang apik	Menurut anda bagaimana Klinik Griya Husada memiliki tata ruang yang apik?	<i>“....ada cleaning service yang rutin membersihkan seluruh lingkungan klinik.”</i>	<i>“Di klinik selalu apik bersih ada pekerja yang tugasnya rutin membersihkan lingkungan klinik.”</i>	<i>“Penataannya rapi ada petugas bersih-bersih seluruh ruangan disini.”</i>	<i>“Menurut saya lengkap, bagus, bersih, dan nyaman juga di ruang tunggunya.”</i>	Informan mengatakan bahwa pihak klinik selalu menjaga kebersihan serta keamanan dan kenyamanan pasien dengan menyediakan petugas cleaning service.
Fasilitas umum	Menurut anda, bagaimana fasilitas umum di Klinik Griya Husada cukup lengkap?	<i>“Iya saya ikut merasakan parkir agak terkendala ya. Semoga ada jalan keluar untuk hal ini.”</i>	<i>“Ada keluhan parkir ya saya juga merasa saat parkir memang agak riweh ya. Tapi ini akan kita kembangkan lagi mengingat</i>	<i>“Keluhan sering di tempat parkir, sempit dan rawan katanya beberapa pasien mengeluh begitu. Saya juga ngerasa begitu kalau bawa motor bingung</i>	<i>“Kalau parkir itu masih was-was kalau ninggal kendaraan, karena belum ada satpamnya, juga kalau hujan karena</i>	Informan mengatakan kondisi area parkir klinik perlu direnovasi, karena terlalu kecil dan sempit.



			<i>lahan memang terbatas.”</i>	<i>taronya kalau lagi ramai.”</i>	<i>penutupnya ngga full jadi motor saya kehujanan”</i>	
--	--	--	--------------------------------	-----------------------------------	--	--

LAMPIRAN 4

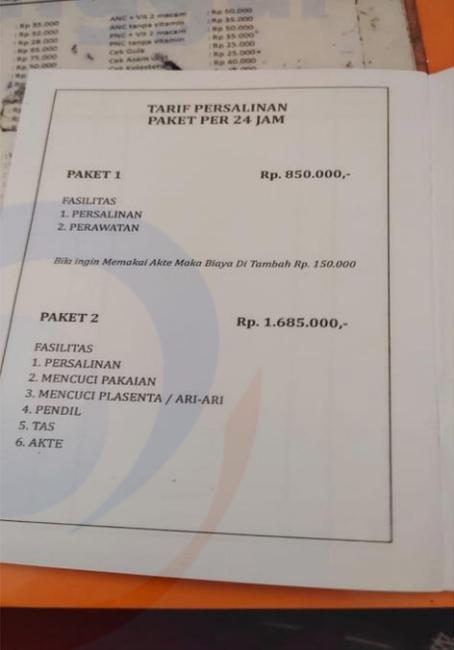
TRIANGULASI METODE
DI KLINIK GRIYA HUSADA BEKASI

Indikator	Pertanyaan	Reduksi/ Kesimpulan Wawancara	Observasi (Foto)	Telaah Dokumen	Kesimpulan Triangulasi Metode
PRODUCT					
Variasi layanan kesehatan	Menurut anda, bagaimana layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada? Apakah beragam jenis pelayanannya?	Informan mengatakan layanan-layanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat sekitar sudah tersedia sesuai dengan jenis pelayanan di klinik pratama sebagai faskes pertama		Brosur dan Banner Klinik Griya Husada	Pada bauran pemasaran <i>product</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki variasi layanan kesehatan sesuai sebagai faskes pertama.

			 <p>Promo Test Covid 19</p> <p>Kirim pesan</p>		
<p>Profesionalitas dokter</p>	<p>Menurut anda, bagaimana karakteristik dokter di Klinik Griya Husada dalam memberikan pelayanan atau pemeriksaan?</p>	<p>Informan mengatakan kualitas dokter terbaik yang kita siapkan di Klinik Griya Husada. Dokter disini profesional, ramah, dan sangat berkualitas.</p>		<p>STR dokter tetap di Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>product</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki karakteristik dokter yang profesional dan berkualitas.</p>

<p>Kebutuhan layanan kesehatan pasien</p>	<p>Menurut anda, apakah layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada sesuai dengan kebutuhan pasien?</p>	<p>Informan mengatakan layanan kesehatan yang ditawarkan Klinik Griya Husada sesuai dengan yang butuhkan pasien terutama pelayanan rawat jalan umum dan obgyn.</p>		<p>Brosur dan Banner Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>product</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki layanan sesuai kebutuhan layanan pasien.</p>
---	---	--	---	--	--

	<p>Bagaimana persediaan obat di apotik?</p>	<p>Informan mengatakan bahwa pihak klinik dalam hal ini mengenai manajemen obat atau ketersediaan obat-obatan yang ditebus obat-obatan sudah cukup baik, adapun jika obat-obatan yang ditebus pasien tidak tersedia di apotik klinik, pihak klinik memberi kewenangan kepada pasien untuk membeli obat diluar</p>		<p>Potret Kondisi etalase farmasi</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>product</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki kendala dalam ketersediaan, terjadi kekosongan obat beberapa waktu.</p>
--	---	---	---	---------------------------------------	---

	<p>Menurut anda, bagaimana jenis produk khusus/unggulan di Klinik Griya Husada yang tidak dimiliki klinik lain/pesaing?</p>	<p>Informan mengatakan jenis produk unggulan di Klinik Griya Husada yang dimiliki yaitu klinik kecantikan dengan alat-alat yang memadai, KIA dan KB serta paket persalinan berbagai tipe paket.</p>		<p>Daftar Layanan dan Tarif Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>product</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki pelayanan yang tidak dimiliki klinik pesaing yaitu paket persalinan yang berkualitas dan terjangkau.</p>
--	---	---	---	---	--

PRICE

<p>Skema pembayaran</p>	<p>Menurut anda, bagaimana skema pembayaran yang ditawarkan Klinik Griya Husada?</p>	<p>Informan mengatakan skema pembayaran yang ditawarkan Klinik Griya Husada memudahkan dan tidak membingungkan serta cepat.</p>		<p>Alur pembayaran untuk pasien umum</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>price</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 skema pembayaran mudah dan cepat.</p>
-------------------------	--	---	---	--	--

Tarif dibandingkan klinik lain

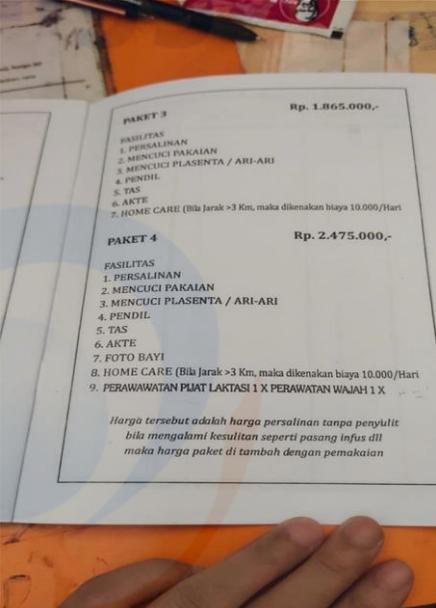
Menurut anda, apakah tarif Klinik Griya Husada lebih murah dibandingkan klinik lain?

Informan mengatakan tarif Klinik Griya Husada terjangkau.



Daftar tarif pelayanan rawat jalan umum

Pada bauran pemasaran *price* Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 tarif yang diterapkan terjangkau.

<p>Tarif dibandingkan pelayanan</p>	<p>Menurut anda, bagaimana tarif yang berlaku di Klinik Griya Husada? Apakah telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?</p>	<p>Informan mengatakan tarif yang berlaku di Klinik Griya Husada telah sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.</p>		<p>Daftar tarif pelayanan rawat jalan umum</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>price</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 tarif yang berlaku sesuai dengan fasilitas yang diberikan</p>
--	--	--	---	--	--

<p>PROMOTION</p>					
<p>Rekomendasi kerabat</p>	<p>Bagaimana anda mengenal Klinik Griya Husada? Apakah dari kerabat anda?</p>	<p>Informan mengatakan ada yang mengenal dari kerabat, namun informan juga mengatakan tahu karena posisi klinik di pinggir jalan sehingga mudah diketahui.</p>		<p>Website Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>promotion</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 posisi Klinik Griya Husada dikenal pasien dari kerabat dan karena posisi klinik di pinggir jalan sehingga mudah diketahui.</p>

<p>Informasi dari media massa</p>	<p>Bagaimana anda mengenal Klinik Griya Husada dari promosi yang dilakukan di media massa?</p>	<p>Informan mengatakan kurang mengetahui promosi yang dilakukan Klinik Griya Husada. Media massa atau sosial media klinik hanya aktif untuk informasi kesehatan saja.</p>		<p>Website Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>promotion</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 kurang diketahui promosi yang dilakukan Klinik Griya Husada. Media massa atau sosial media klinik hanya aktif untuk informasi kesehatan saja.</p>
	<p>Bagaimana anda mengetahui Klinik Griya Husada mengadakan promosi?</p>	<p>Informan mengatakan pandemi covid-19 belum aktif kembali melakukan promosi karena kondisi risiko.</p>	<p>-</p>	<p>Selama pandemi covid-19 belum ada kegiatan promosi.</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>promotion</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 belum aktif kembali melakukan promosi karena kondisi risiko.</p>

<p>Mengetahui reputasi dokter</p>	<p>Bagaimana anda mengetahui Klinik Griya Husada dari reputasi dokternya?</p>	<p>Informan mengatakan reputasi dokter di Klinik Griya Husada baik, berkualitas, dan selalu datang tepat waktu.</p>		<p>Dokumen riwayat hidup dan praktek dokter (Privasi Dokter)</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>promotion</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki reputasi dokter di Klinik Griya Husada baik, berkualitas, dan selalu datang tepat waktu.</p>
-----------------------------------	---	---	---	--	--

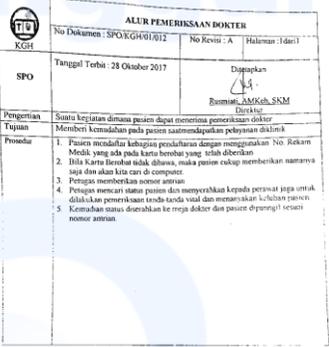
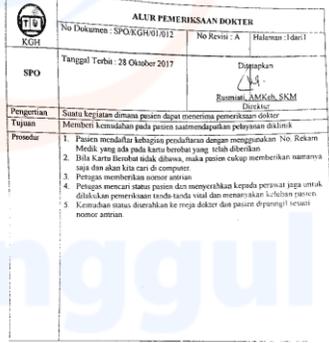
<p>PLACE</p>					
<p>Nyaman</p>	<p>Menurut anda apakah lokasi Klinik Griya Husada nyaman untuk berobat?</p>	<p>Informan mengatakan lokasi Klinik Griya Husada nyaman untuk berobat.</p>		<p>Dokumen Profile Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>place</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki lokasi Klinik Griya Husada nyaman untuk berobat.</p>

<p>Mudah dijangkau</p>	<p>Menurut anda lokasi Klinik Griya Husada mudah dijangkau dengan transportasi umum?</p>	<p>Informan mengatakan lokasi Klinik Griya Husada mudah dijangkau dengan transportasi umum, tersedia dan mudah didapat.</p>		<p>Dokumen Profile Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>place</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki lokasi Klinik Griya Husada mudah dijangkau dengan transportasi umum, tersedia dan mudah didapat.</p>
------------------------	--	---	---	--	--

<p>Strategis</p>	<p>Menurut anda lokasi Klinik Griya Husada sudah cukup strategis?</p>	<p>Informan mengatakan lokasi Klinik Griya Husada cukup strategis karena berada di tengah-tengah pemukiman dan berada di tepi jalan raya kaliabang tengah akses utama bekasi utara.</p>		<p>Dokumen Profile Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>place</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki lokasi Klinik Griya Husada cukup strategis karena berada di tengah-tengah pemukiman dan berada di tepi jalan raya kaliabang tengah akses utama bekasi utara.</p>
------------------	---	---	---	--	--

<p>PEOPLE</p>					
<p>Kerapihan dokter</p>	<p>Bagaimana penampilan dokter Klinik Griya Husada? Apakah selalu berpakaian rapi ketika memberikan pelayanan?</p>	<p>Informan mengatakan dokter di Klinik Griya Husada selalu berpakaian rapi ketika memberikan pelayanan.</p>		<p>Potret Berpakaian saat dokter memberikan pelayanan.</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>people</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki dokter selalu berpakaian rapi ketika memberikan pelayanan.</p>

<p>Keahlian SDM</p>	<p>Bagaimana pendapat anda tentang kualitas SDM klinik?</p>	<p>Informan mengatakan bahwa SDM di Klinik Griya Husada merupakan SDM yang berkualitas serta melalui seleksi yang ketat. Semua petugas yang melayani pasien bekerja dengan profesional.</p>		<p>Dokumen Ketenagaan Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>people</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki SDM yang berkualitas serta melalui seleksi yang ketat. Semua petugas yang melayani pasien bekerja dengan profesional.</p>
---------------------	---	---	---	---	--

	<p>Bagaimana anda percaya dengan keahlian dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien?</p>	<p>Informan mengatakan pemeriksaan dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.</p>		<p>SOP Klinik Griya Husada no. Dokumen FORM/KGH/01/002 REV.A</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>people</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki dokternya terlihat profesional, perawatnya juga, semua cekatan, semuanya cepat dalam memberikan pelayanan.</p>
<p>Penanganan tepat guna</p>	<p>Menurut anda, bagaimana anda percaya bahwa dokter menangani masalah kesehatan pasien sesuai dengan prosedur yang tepat guna?</p>	<p>Informan mengatakan keahlian dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien sudah sesuai prosedur dan dilakukan secara aman.</p>		<p>SOP Klinik Griya Husada no. Dokumen FORM/KGH/01/002 REV.A</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>people</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 memiliki keahlian dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien sudah sesuai prosedur dan dilakukan secara aman.</p>
<p>PROCESS</p>					

Administrasi cepat

Menurut anda, bagaimana proses administrasi di Klinik Griya Husada dilakukan? Apakah cepat?

Informan mengatakan administrasi di Klinik Griya Husada dilakukan dengan cepat dan tidak menyulitkan pasien.

ALUR PENDAFTARAN PASIEN		
No Dokumen: SPO/KGI/01/001	No Revisi: A	Halaman: 1 dari 1
KOH	Tanggal Terbit: 28 Oktober 2017	Disetujui: [Signature]
SPO		Rosman, AMKeb, SKM Pondok
Pengertian	Suatu kegiatan dimana pasien melakukan registrasi pendaftaran untuk melakukan pemeriksaan di Klinik Griya Husada	
Tujuan	Suatu proses dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan di Klinik Griya Husada	
Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang ke bagian pendaftaran.2. Kemudian pasien menyerahkan kartu berobat yang telah diberikan.3. Bila belum memiliki kartu maka pasien melakukan pendaftaran dengan menyiapkan identitas.4. Bila pasien lupa bawa kartu maka pasien cukup menyebutkan nama dan alamat, dan kemudian petugas mencari nama pasien di komputer untuk mendapatkan Nomor Rekam Medis. Keterangan:5. Selanjutnya Petugas memberikan nomor antrian kepada pasien.6. Kemudian petugas mencari status pasien di lembar RMR, dan bila sudah ada maka status diserahkan kepada Perawat Inasur.	

FORM/SP/05/1A/02 REV A

SOP Klinik Griya Husada no. Dokumen FORM/SP/05/1A/02 REV.A

Pada bauran pemasaran *process* Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu administrasi di Klinik Griya Husada dilakukan dengan cepat dan tidak menyulitkan pasien.

<p>Penanganan kesehatan wajar</p>	<p>Menurut anda, bagaimana proses penanganan masalah kesehatan pasien di Klinik Griya Husada? apakah berjalan dengan wajar?</p>	<p>Informan mengatakan proses penanganan masalah kesehatan pasien di Klinik Griya Husada berjalan wajar dan belum ada komplain juga dengan penanganan dokter.</p>		<p>Potret pelayanan administrasi di Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>process</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu proses penanganan masalah kesehatan pasien di Klinik Griya Husada berjalan wajar dan belum ada komplain juga dengan penanganan dokter.</p>
-----------------------------------	---	---	---	---	---

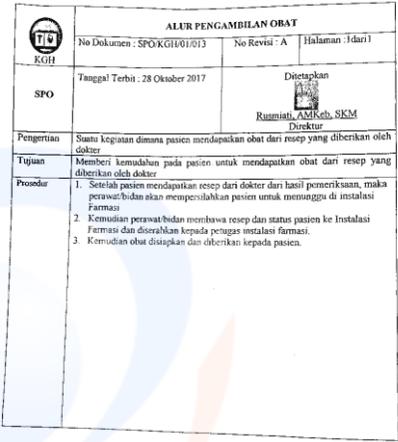
Menurut anda, bagaimana proses/prosedur pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada? apakah sudah diberikan dengan cepat dan tanggap?

Informan mengatakan proses/prosedur pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada diberikan dengan cepat dan tanggap sesuai prosedur yang diterapkan seperti SOP.

The flowchart, titled 'ALUR PENDAFTARAN PASIEN', details the registration process. It includes fields for patient ID, date of birth, and a signature. The process steps are: 1. Patient arrival, 2. Patient ID card verification, 3. ID card issuance, 4. Patient registration at the computer, and 5. Receipt of the patient's name and address. The form is identified as FORM/SP/05/1A/002 REV A.

SOP Klinik Griya Husada no. Dokumen FORM/KGH/07/1 A/002 REV.A

Pada bauran pemasaran *process* Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu proses/prosedur pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada diberikan dengan cepat dan tanggap sesuai prosedur yang diterapkan seperti SOP.

<p>Pengadaan obat</p>	<p>Menurut anda bagaimana dengan kendala pengadaan obat yang dibutuhkan pasien?</p>	<p>Informan mengatakan kendala pengadaan obat yang dibutuhkan pasien kadang lengkap kadang dalam kondisi pandemi covid-19 seperti ini bisa juga tidak lengkap penyebabnya mungkin dari bagian keuangannya atau distributor obat-obatnya langsung, jika memang obat yang pasien ingin tebus tidak ada atau sedang kosong, klinik memberi kewenangan kepada pasien untuk menebus</p>	 <p>FORM/KGH/01/002 REV. A</p>	<p>SOP Klinik Griya Husada no. Dokumen FORM/KGH/01/008 REV.A</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>process</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu kendala pengadaan obat yang dibutuhkan pasien kadang lengkap kadang dalam kondisi pandemi covid-19 seperti ini bisa juga tidak lengkap penyebabnya mungkin dari bagian keuangannya atau distributor obat-obatnya langsung, jika memang obat yang pasien ingin tebus tidak ada atau sedang kosong, klinik memberi kewenangan kepada pasien untuk menebus di luar.</p>
-----------------------	---	--	---	--	---

		di luar.			
PHYSICAL EVIDENCE					
Fasilitas pendukung pelayanan	Menurut anda, bagaimana fasilitas pendukung layanan kesehatan di Klinik Griya Husada, apakah sudah menggunakan yang modern?	Informan mengatakan alat-alat yang digunakan di Klinik Griya Husada sudah modern.		Fasilitas di Klinik Griya Husada Bekasi	Pada bauran pemasaran <i>physical evidence</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu mengatakan alat-alat yang digunakan di Klinik Griya Husada sudah modern.

					
	<p>Menurut anda, bagaimana penataan ruang yang di miliki Klinik Griya Husada?</p>	<p>Informan mengatakan penataan ruang yang dimiliki Klinik Griya Husada desainnya bagus, menarik dan nyaman.</p>		<p>Potret tata ruang Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>physical evidence</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu penataan ruang yang dimiliki Klinik Griya Husada desainnya bagus, menarik dan nyaman.</p>

<p>Tata ruang apik</p>	<p>Menurut anda bagaimana Klinik Griya Husada memiliki tata ruang yang apik?</p>	<p>Informan mengatakan bahwa pihak klinik selalu menjaga kebersihan serta keamanan dan kenyamanan pasien dengan menyediakan petugas cleaning service.</p>		<p>Potret tata ruang Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>physical evidence</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu pihak klinik selalu menjaga kebersihan serta keamanan dan kenyamanan pasien dengan menyediakan petugas cleaning service.</p>
<p>Fasilitas umum</p>	<p>Menurut anda, bagaimana fasilitas umum di Klinik Griya Husada cukup lengkap?</p>	<p>Informan mengatakan kondisi area parkir klinik perlu direnovasi, karena terlalu kecil dan sempit.</p>		<p>Potret fasilitas parkir Klinik Griya Husada</p>	<p>Pada bauran pemasaran <i>physical evidence</i> Klinik Griya Husada di masa pandemi covid-19 yaitu kondisi area parkir klinik perlu direnovasi, karena terlalu kecil dan sempit.</p>

LAMPIRAN 5

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati bauran pemasaran 7P dan pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada meliputi :

A. Tujuan :

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik dan maupun non fisik dalam pelaksanaan bauran pemasaran 7P pelayanan rawat jalan di Klinik Griya Husada.

B. Aspek yang diamati :

1. Alamat/lokasi klinik
2. Lingkungan fisik klinik
3. Unit rawat jalan
4. Ruang tunggu pasien
5. Bagian farmasi klinik
6. Suasana sehari-hari dalam pelayanan rawat jalan
7. Proses pelayanan rawat jalan di ruang dokter
8. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan bauran pemasaran rawat jalan klinik

LAMPIRAN 6

PEDOMAN DOKUMENTASI

Dokumen Arsip

1. Data Klinik Griya Husada
 - a. Data sejarah klinik
 - b. Data angka kunjungan rawat jalan
 - c. Sarana prasarana
 - d. *Profile company*
 - e. Pedoman SOP klinik
2. Data Tentang Bauran Pemasaran Promosi Klinik Griya Husada
 - a. Brosur dan *leaflet*
 - b. Kegiatan sosial

LAMPIRAN 7

CATATAN LAPANGAN I

Tanggal : 02 Juni 2021

Waktu : 09.00-11.00

Tempat : Klinik Griya Husada

Kegiatan : Observasi Awal

Deskripsi :

Pada hari ini peneliti datang ke Klinik Griya Husada yang beralamat di Jl. Kaliabang Tengah, Bekasi Utara. Tujuan peneliti adalah mengadakan observasi awal untuk mendapatkan informasi mengenai bauran pemasaran yang dilaksanakan di Klinik Griya Husada. Peneliti menuju ruangan pelayanan rawat jalan dan bertemu dengan salah seorang dokter yang dengan ramah menerima peneliti, peneliti pun mengutarakan maksud dan tujuan peneliti datang ke Klinik Griya Husada, setelah itu peneliti diminta langsung bertemu dengan pemilik klinik di ruangan beliau dan sekali lagi peneliti menyampaikan maksud dan tujuan peneliti serta menyerahkan surat izin penelitian dari pihak kampus, kepala klinik pun memberikan ijin untuk mengadakan penelitian. Setelah mendapatkan penjelasan yang cukup dari dokter penanggung jawab pelayanan rawat jalan juga bagian *marketing* serta diberikan kesempatan melihat-lihat situasi dan keadaan klinik kemudian peneliti pamit dan akan datang lagi untuk mengadakan penelitian skripsi.

CATATAN LAPANGAN II

Tanggal : 3 Juni 2021
Waktu : 08.00 – 14.00
Tempat : Klinik Griya Husada
Kegiatan : Memulai Penelitian
Deskripsi :

Pada hari ini peneliti datang lebih awal dengan agar bisa bertemu dengan penanggung jawab rawat jalan atau bagian marketing untuk membicarakan masalah penelitian. Penanggung jawab rawat jalan atau bagian marketing menyambut kedatangan peneliti dengan sangat baik dan ramah. Kemudian peneliti dipersilahkan melakukan penelitian kapanpun pada waktu jam kerja klinik asalkan tidak mengganggu proses pelayanan rawat jalan yang sedang berlangsung. Setelah dipersilahkan peneliti mulai melakukan observasi fisik dan mengamati keadaan lingkungan fisik di Klinik Griya Husada. Hari ini peneliti melakukan wawancara awal terkait masalah di rawat jalan yang terjadi saat ini bersama dr. Siti Hawalia. Menurutnya masalah yang terjadi saat ini yaitu menurunnya jumlah kunjungan rawat jalan di poli umum. Peneliti melihat data angka kunjungan 2 tahun terakhir di klinik Griya Husada dan melihat *profile company*. Kemudian peneliti pamit dan akan kembali pada hari berikutnya.

CATATAN LAPANGAN III

Tanggal : 19 Juni 2021 – 26 Juni 2021
Waktu : 08.00 – 14.00
Tempat : Klinik Griya Husada
Kegiatan : Observasi Pelayanan Rawat Jalan
Deskripsi :

Pada hari ini peneliti akan melakukan observasi langsung di bagian pelayanan rawat jalan, peneliti rutin berada di pendaftaran untuk melihat selama seminggu ini untuk melihat kunjungan rawat jalan umum dalam seminggu ini di dampingi oleh pembimbing lapangan yaitu dokter penanggungjawab & bagian pemasaran. Selama seminggu obeservasi berlangsung, angka kunjungan rawat jalan umum fluktuatif. Sesuai informasi dari petugas pendaftaran, saat ini lebih banyak pengunjung untuk melakukan pemeriksaan terkait covid-19 seperti pemeriksaan rapid test, pcr dan swab. Pada di tanggal terakhir observasi di pelayanan rawat jalan, mendapatkan info bahwa kepala klinik terkonfirmasi positif covid-19 sehingga untuk melakukan wawancara mendalam diputuskan oleh pennaggungjawab rawat jalan & bagian pemasaran untuk melalui daring.

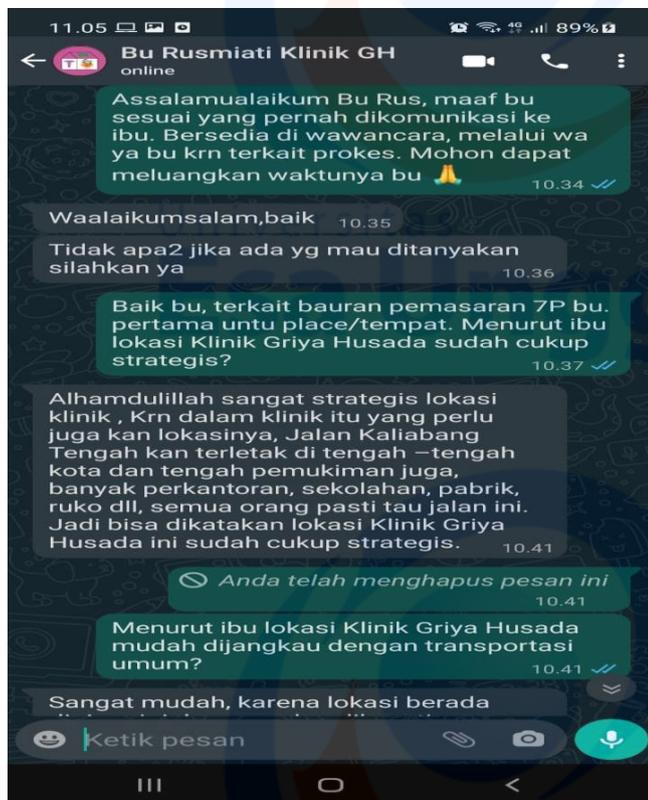
CATATAN LAPANGAN IV

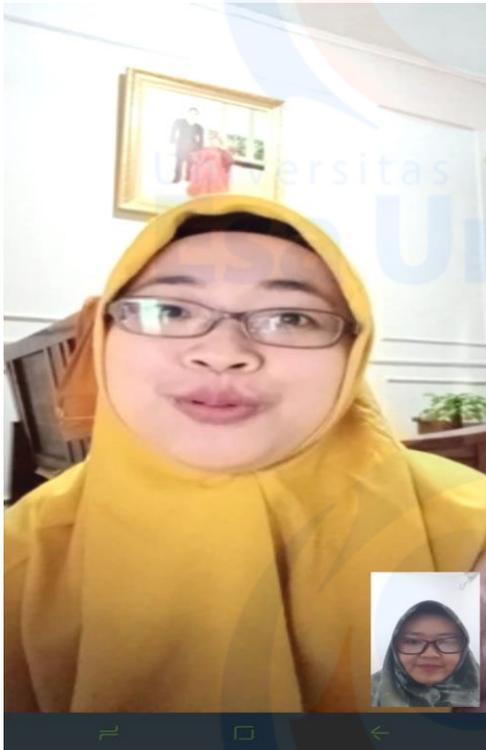
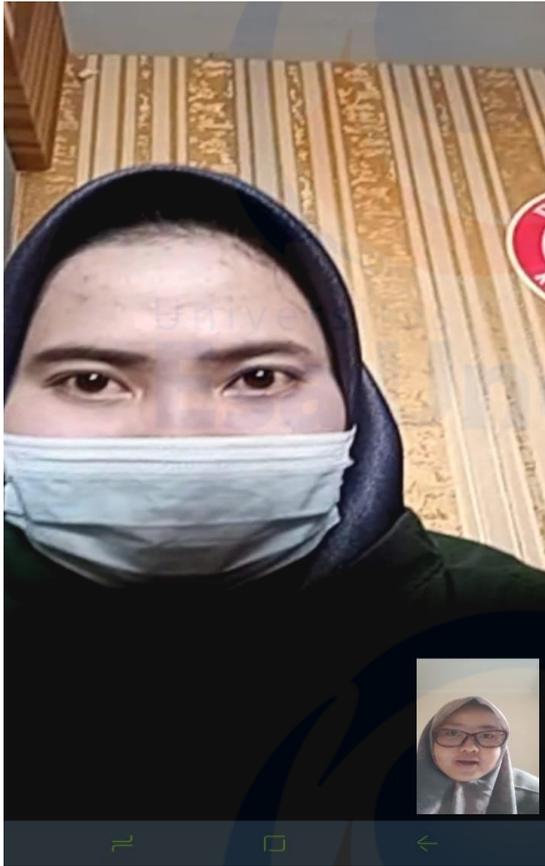
Tanggal : 01 Juli 2021 – 30 Juli 2021
Waktu : 08.00 – 14.00
Tempat : Klinik Griya Husada
Kegiatan : Daring wawancara mendalam bersama para informan
Deskripsi :

Pada Bulan Juli, dilakukan wawancara mendalam bersama informan. Namun, proses wawancara melalui daring atau tidak bertemu langsung yaitu menggunakan WhatsApp video call ataupun via chat. Dengan tanggal yang berbeda-beda dan menyesuaikan para informan memiliki waktu luang untuk dapat diwawancara. Selam dilakukannya wawancara berjalan dengan baik dan lancar. Peneliti dapat bertanya dengan luas dan jelas kepada para informan.

LAMPIRAN 8

Proses Wawancara Bersama Informan





LAMPIRAN 9

Surat Keterangan Melakukan Penelitian



KLINIK GRIYA HUSADA

Jl. Kaliabang Tengah RT 07/04 kel Kaliabang Tengah Kec Bekasi Utara, Telp : 08128257496

SURAT KETERANGAN

Nomor : 012/VIII/SKET/KGH/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Penanggungjawab Rawat Jalan & Bagian Pemasaran, menerangkan bahwa:

Nama : Shofwatunida
NIM : 20190301088
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa SI Kesehatan Masyarakat
Universitas Esa Unggul
Alamat : Jl. Rawa Bebek No.2 Bekasi Barat

Benar telah melakukan penelitian di Klinik Griya Husada Bekasi, mulai Bulan Juni – Agustus 2021 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

“Analisis Penerapan Strategi Bauran Pemasaran 7P untuk Peningkatan Kunjungan Rawat Jalan Dimasa Pandemi Covid-19 di Klinik Griya Husada Bekasi Tahun 2021”

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 05 Agustus 2021



dr. Siti Hawalia
SIP:440/1968/DU/DPM-PTSP.PPJU.01.19

dr. Siti Hawalia