

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Studi Administrasi Rumah Sakit adalah satu jurusan pada Program Studi di Stikes Yayasan Rumah Sakit dr. Soetomo Surabaya yang berusaha untuk mengintegrasikan aspek perumahsakit yang terkonsentrasi pada administrasi rumah sakit. Suatu perusahaan diharapkan mampu menjalankan administrasi dengan sebaik-baiknya, dari sebuah sistem manajemen yang berimplikasi pada peningkatan kualitas mutu kesehatan dan kinerja rumah sakit. Adanya kegiatan magang mahasiswa di Rumah Sakit X Surabaya untuk mengasah kompetensi dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

Rumah Sakit merupakan unit pelayanan kesehatan terdepan yang langsung berhadapan dengan masyarakat, rumah sakit dalam pelayanan kesehatan merupakan tempat rujukan, sehingga rumah sakit diharapkan dapat melakukan pelayanan yang dapat terjangkau oleh masyarakat dengan pelayanan yang baik serta mutu yang terjamin. Selain itu, rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang mempunyai tujuan utama untuk melindungi, menyembuhkan dan mengurangi penderitaan orang-orang yang jatuh sakit. Dalam perkembangannya, status rumah sakit yang semula mempunyai fungsi sosial kuratif, dalam terakhir ini sebagian telah berubah menjadi jasa yang dapat memberi keuntungan finansial. Perubahan tersebut menyebabkan terjadinya persaingan dan kompetisi antar rumah sakit, persaingan terjadi dalam berbagai aspek seperti perbedaan tarif pelayanan, jenis dan kualitas pelayanan, karakteristik atau kualitas SDM yang dimiliki, segmentasi dan target pasarnya, serta bagaimana memposisikan rumah sakit pada masyarakat.

Bahwa dengan adanya unit pemasaran di suatu rumah sakit menjadikan masyarakat mengetahui segala jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit dan masyarakat memiliki dorongan untuk memilih Rumah Sakit X Surabaya sebagai pelayanan kesehatan. Pemasaran sebagai proses komunikasi terhadap nilai pelayanan kesehatan ke masyarakat, dapat juga diinterpretasikan sebagai seni dalam "Mendorong" pada pelayanan kesehatan, pemasaran yang

diinginkan adalah bagaimana bisa menarik para pasien untuk datang berobat terhadap keluhan yang dideritanya, dan dapat merekomendasikan kepada pasien lainnya untuk memilih pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Selain itu, adanya unit pemasaran di Rumah Sakit X Surabaya agar dapat memperluas banyaknya masyarakat mengetahui keberadaan pelayanan kesehatan, termasuk bagaimana pelayanan itu diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Promosi suatu rumah sakit selalu dibutuhkan, baik untuk rumah sakit baru maupun rumah sakit yang sudah berlangsung lama. Hanya saja jenis dari promosi yang dilakukan tidak mungkin disamakan antara rumah sakit satu dengan yang lainnya. Promosi rumah sakit dapat dilakukan dengan berbagai bentuk, mulai dari hanya selebar brosur hingga dilakukannya pameran pada *event – event* melalui internet atau *social media*, pemilihan bentuk promosi yang saat ini dilakukan melalui internet, selain itu seiring dengan berkembangnya teknologi mudah dijangkau oleh masyarakat luas.

Oleh karena itu, mahasiswa dengan adanya kegiatan magang mampu memahami keadaan yang terjadi di Rumah Sakit X Surabaya di unit pemasaran. Kegiatan magang ini untuk meningkatkan pemahaman, penghayatan dan keterampilan sehingga dapat menerapkan adanya komunikasi promosi di Unit Pemasaran Rumah Sakit X Surabaya dengan judul “GAMBARAN PROGRAM KERJA UNIT PEMASARAN DI RUMAH SAKIT X SURABAYA”,

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum pada pelaksanaan magang di unit pemasaran mahasiswa dapat mengidentifikasi program kerja khususnya pada unit pemasaran di Rumah Sakit X Surabaya .

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi gambaran umum di sub bagian pemasaran dan kerjasama pada rumah sakit X surabaya .
2. Mengidentifikasi program kerja yang direncanakan dan yang sudah dilakukan.

3. Mengidentifikasi rekapitulasi pelaksanaan kegiatan unit pemasaran berdasarkan tupoksi, serta faktor pendukung dan faktor penghambat.
4. Mengidentifikasi 8 metode bauran komunikasi pemasaran di rumah sakit X surabaya .

### **1.3 Manfaat**

#### 1.3.1 Bagi Institusi Magang

1. Rumah sakit dapat memanfaatkan tenaga magang sesuai dengan kebutuhan di unit kerjanya.
2. Rumah sakit mendapatkan alternatif calon karyawan yang telah dikenal mutu, dedikasi dan kredibilitasnya.
3. Laporan magang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat magang berlangsung.

#### 1.3.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Diharapkan laporan magang ini dapat memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai teori unit pemasaran. Dengan demikian dapat digunakan untuk menambah referensi dan literatur sebagai informasi dalam menambah ilmu pengetahuan mahasiswa administrasi rumah sakit.

#### 1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan pengalaman nyata yang terkait dengan aplikasi ilmu administrasi rumah sakit di dunia kerja.
2. Mendapatkan kesempatan pengalaman nyata mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dari proses perkuliahan ke dalam dunia kerja.
3. Mengetahui permasalahan yang ada di rumah sakit yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian dalam penyusunan tugas akhir.
4. Bagi Program Studi S-1 Administrasi rumah sakit dapat memperoleh informasi dari *Stakeholder* di tempat magang yang berguna untuk meningkatkan kualitas lulusan S1 Administrasi rumah sakit.
5. Menjalin kerjasama dengan rumah sakit mahasiswa sehingga dapat mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi lainnya.