

ARTIKEL
REFORMULASI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT KOTA BANDUNG

GHEA FEMIOLA
NPM : 208020216



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategis peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung. Dalam penelitian ini, menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi literasi. Teknik analisa menggunakan analisa SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSKGM Kota Bandung berada dalam situasi strategi agresif, yaitu memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi peningkatan kualitas layanan dilaksanakan dengan beberapa langkah yaitu perbaikan layanan sistem antrian, peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi SDM, peningkatan pengawasan dan pengendalian, pengembangan teknologi, peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan program pemasaran. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, RSKGM Kota Bandung dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik, dan menjadi institusi kesehatan gigi dan mulut yang terpercaya di kota Bandung.

Kata Kunci: Reformulasi Strategi, Peningkatan Mutu Layanan, Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut

Abstract

This research aims to analyze strategies for improving the quality of services at the Special Dental and Oral Hospital in Bandung City. In this research, qualitative methods were used with a descriptive approach. The data collection used was observation, interviews and literacy studies. Analysis techniques use analysis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). The research results show that RSKGM Bandung City is in an aggressive strategy situation, namely having opportunities and strengths so that it can take advantage of existing opportunities. The strategy to improve service quality is implemented in several steps, namely improving queuing system services, improving facilities and infrastructure, increasing HR competency, increasing supervision and control, developing technology, increasing customer satisfaction, and improving marketing programs. By implementing these strategies, RSKGM Bandung City can significantly improve service quality, better meet patient needs, and become a trusted oral health institution in the city of Bandung.

Keywords: Reformulation Strategy, Improving Service Quality, Special Dental and Oral Hospital.

Ringkesan

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis stratégi ngaronjatkeun kualitas palayanan di Rumah Sakit Gigi jeung Mulut Kota Bandung. Dina ieu panalungtikan, digunakeun métode kualitatif kalawan pendekatan déskriptif. Ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta observasi, wawancara jeung studi literasi. Téhnik analisis ngagunakeun analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*). Hasil panalungtikan némbongkeun yén RSKGM Kota Bandung aya dina situasi stratégi agrésif, nyaéta ngabogaan kasempetan jeung kakuatan sangkan bisa ngamangpaatkeun kasempetan anu geus aya. Stratégi ngaronjatkeun kualitas palayanan dilaksanakeun ku sababaraha léngkah nyaéta ngaronjatkeun palayanan sistem antrian, ngaronjatkeun sarana jeung prasarana, ngaronjatkeun kompeténsi SDM, ngaronjatkeun pangawasan jeung kontrol, mekarkeun téknologi, ngaronjatkeun kasugemaan nasabah, jeung ngaronjatkeun program pamasaran. Ku ngalaksanakeun stratégi-stratégi ieu, RSKGM Kota Bandung bisa ngaronjatkeun kualitas palayanan sacara signifikan, langkung saé nyumponan kabutuhan pasien, sarta jadi lembaga kaséhatan gigi jeung baham nu dipercanten di kota Bandung.

Kecap Konci: Reformulasi Strategi, Ngaronjatkeun Kualitas Palayanan, Rumah Sakit Gigi jeung baham.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif rehabilitatif dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Rumah Sakit menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan perseorangan dalam bentuk kesehatan dasar, spesialisik, maupun sub spesialisik. Rumah Sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan Standar pelayanan Rumah Sakit.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan sebagai Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah sakit khusus yaitu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSKM) adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berupa pencegahan, pengobatan, dan pemulihan serta menyelenggarakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSKM yaitu pelayanan medik gigi dasar, spesialisik, subspecialistik, penunjang, gawat darurat kesehatan gigi dan mulut, pendidikan, pelatihan, dan pengembangan. (Kemenkes, 2004)

Kualitas pelayanan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung telah menjadi fokus perhatian dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat kota Bandung. Data tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh RSKGM Kota Bandung bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Hasil Angket Pra Penelitian Tingkat
Kepuasan Pasien RSKGM Kota Bandung

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	13	20%
Sedang	15	24%
Rendah	32	56%
Jumlah	60	100

Sumber: Data diolah Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 hasil angket pra penelitian kepada pasien RSKGM Kota Bandung sebanyak 60 pasien, tingkat kepuasan pasien yang tinggi hanya sebesar 20%. Sedangkan tingkat kepuasan pasien paling rendah paling dominan yaitu sebesar 56%. Tingkat kepuasan pasien RSKGM kota Bandung dalam kondisi rendah dan harus ditingkatkan, maka hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien RSKGM kota Bandung perlu ditingkatkan. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara yang dipaparkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien RSKGM Kota Bandung mereka berpendapat bahwa kualitas pelayanan RSKGM Kota Bandung masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat kota Bandung. RSKGM Kota Bandung perlu meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan pelayanan yang lebih efektif.

Berdasarkan laporan tahunan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung tahun 2021, 2022, dan 2023 jumlah kunjungan pasien di RSKGM Kota Bandung terus meningkat. Masalah yang terjadi pada RSKGM Kota Bandung adalah banyaknya keluhan pasien terkait sulitnya mendapatkan kuota layanan dikarenakan jumlah SDM tenaga medis dan non medis sudah mencapai

maksimal dengan kondisi gedung RSKGM Kota Bandung saat ini. Tidak tersedianya lahan parkir dan terbatasnya area untuk menunggu juga menyebabkan banyaknya keluhan pasien terhadap kualitas layanan di RSKGM Kota Bandung. Tidak hanya itu, keramahan dari petugas administrasi dan tenaga kesehatan di RSKGM Kota Bandung pun masih mendapat sorotan dari Masyarakat yang berkunjung ke RSKGM.

Tabel 2 Jumlah Kunjungan Pasien di RSKGM Kota Bandung Tahun 2021-2023

NO	KLINIK	2021	2022	2023
1	Konservasi	11851	18084	22796
2	Periodontia	0	0	0
3	Sp. Periodontia	1682	3304	4347
4	Prosthodontia	5044	6000	7824
5	Sp Prosthodonti	2945	4495	5077
6	Exodontia	7212	9365	9172
7	Pedodontia	4926	6946	10438
8	Orthodontia	6951	8606	10884
9	Endodontia	3748	5821	7504
10	Bedah Mulut	7089	7261	8836
11	Sp Bedah Mulut	2301	2747	3784
12	Bedah Sentral	531	858	1317
13	Radiologi	5598	8779	9414
14	IGD	604	909	1085
15	Umum	0	9	1
16	Klinik Sore	0	0	744
17	Laboratorium Klinik	1971	3534	4491
18	Penyakit Mulut	416	781	663
19	Geriatrici	0	11	356
TOTAL		62869	87510	108281

Sumber : Laporan Tahunan RSKGM Kota Bandung

Pada tahun 2023 total kunjungan pasien ke RSKGM Kota Bandung sebesar 108.281 orang terdapat kenaikan sebesar 23,73% di bandingkan dengan tahun 2022. Namun masih banyak pasien yang mengeluhkan kesulitan mendapatkan kuota layanan di RSKGM Kota Bandung. Tabel berikut menunjukkan angka jumlah pasien yang belum dapat mendapatkan pelayanan RSKGM Kota Bandung di Tahun 2023.

Alasan yang mendasari dilakukannya penelitian di RSKGM Kota Bandung dibanding Rumah Sakit lainnya karena merupakan satu – satunya Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut di Kota Bandung dan bukan merupakan Rumah Sakit Pendidikan. Selain itu, meningkatnya kunjungan pasien setiap tahun dengan masih banyaknya

keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSKGM Kota Bandung, mengharuskan dilaksanakan penelitian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tujuan dari penelitian di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat kota Bandung melalui peningkatan kualitas pelayanan di RSKGM Kota Bandung. Penelitian di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung dapat membantu perbaikan kualitas pelayanan melalui identifikasi atribut penelitian kualitas jasa berdasarkan lima dimensi dari Service Quality.

Untuk memastikan keberhasilan inovasinya, RSKGM Kota Bandung harus mempertimbangkan hal-hal yang menjadi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*).

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu mendeskripsikan keadaan bagaimana kondisi objektif kualitas pelayanan RSKGM saat ini, kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT (*Strenght, Weaknes, Opportunity, Threat*) sehingga didapat rancangan strategi terpilih sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan RSKGM.

Penelitian ini dilakukan untuk menyusun rencana strategi di RSKGM Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan internal, peluang dan ancaman dari eksternal serta mengetahui persepsi pasien poliklinik gigi dengan menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, evaluasi dan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan RSKGM Kota Bandung.

Tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan wawasan tentang fenomena sosial melalui kacamata mereka yang mengalaminya. Orang yang diwawancarai, diobservasi, atau dimintai informasi, pemikiran, atau perasaannya dianggap sebagai partisipan (Sugiyono, 2016). Penelitian deskriptif memenuhi banyak karakteristik yang luas., yaitu:

1. Rumusan masalah yang tepat, bernilai ilmiah, dan tidak terlalu umum adalah prasyarat nomor satu.
2. Tujuan penelitian harus dinyatakan dengan jelas dan tidak boleh kabur.
3. Hanya informasi yang valid yang boleh digunakan.

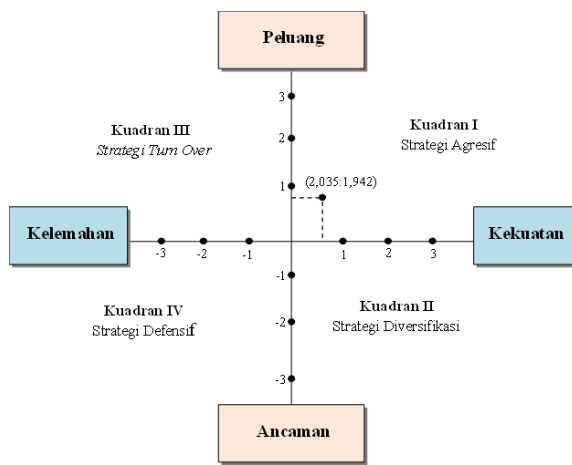
4. Tanggal dan lokasi studi harus ditentukan.
5. Temuan penelitian harus menyediakan hal-hal spesifik yang dapat digunakan untuk pengumpulan data, analisis data, dan tinjauan literatur.
6. Harus ada hubungan yang jelas antara penelitian dengan kerangka teori yang diterapkan.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung yang terletak di Jl. L. L. R. E. Martadinata Nomor 45 Bandung, Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3 Analisis Matriks SWOT

Internal	Kekuatan / Strengths (S)	Kelemahan / Weaknesses (W)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spesialisasi dalam Perawatan Gigi dan Mulut: Fokus pada satu bidang spesialisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan reputasi. 2. RSKGM Kota Bandung telah dilakukan akreditasi oleh Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Damar Husada Paripurna dengan status Paripurna 3. Keberadaan tim medis yang terampil dan berpengalaman dapat meningkatkan kepercayaan pasien. 4. Tarif pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat 5. Kemitraan dengan Asuransi Kesehatan: Kemitraan dengan perusahaan asuransi kesehatan dapat meningkatkan aksesibilitas pasien dan meningkatkan penghasilan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Luas bangunan RSKGM Kota Bandung sempit 2. Waktu tunggu pelayanan yang lama sehingga menyebabkan antrian panjang. Bangunan yang sempit : Ruang tunggu yang kecil mengganggu kenyamanan pengunjung RSKGM Kota Bandung 3. Pendaftaran Online belum mendukung nomor antrian klinik menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran 4. Sarana fasilitas publik belum terdapat seperti terbatasnya lahan parkir, dan
Eksternal	Peluang / Opportunities (O)	Strategi SO
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya perawatan gigi dan mulut dapat meningkatkan permintaan layanan. 2. Menyediakan pengembangan layanan seperti perawatan gigi tiruan dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan Dental Car 3. Menjalin kemitraan dengan lembaga atau perusahaan lain untuk meningkatkan promosi dan pelayanan. Kemitraan Potensial: Peluang untuk menjalin kemitraan dengan lembaga atau perusahaan lain untuk meningkatkan promosi dan pelayanan. 4. Letak RSKGM Kota Bandung strategis di tengah Kota Bandung. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjadi rumah sakit rujukan utama gigi dan mulut di Kota Bandung dan sekitarnya 2. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut 3. Lebih mengoptimalkan promosi kesehatan gigi dan mulut
	Ancaman / Threats (T)	Strategi WT
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan SDM Tenaga Kesehatan dan administrasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. 1. Keterbatasan infrastruktur, seperti keterbatasan fasilitas dan peralatan medis, yang dapat mempengaruhi kemampuan RSKGM Bandung untuk memberikan pelayanan yang optimal. 3. Perubahan dalam regulasi kesehatan atau kebijakan pemerintah bisa mempengaruhi operasional dan pendanaan rumah sakit. 4. Kebutuhan untuk terus memperbarui teknologi dan peralatan medis agar tetap kompetitif bisa menjadi beban finansial yang signifikan. 	<p>Menjadi pusat rujukan</p> <p>Rencana relokasi gedung</p>
		Strategi WO
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur jam kedatangan pasien sesuai dengan antrian klinik 2. Mengembangkan pelayanan di dalam dan luar gedung 3. Optimalisasi penggunaan program IT



Gambar 1

Diagram Analisis SWOT RSKGM Kota Bandung

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan hasil analisis SWOT di RSKGM Kota Bandung dalam meningkatkan kinerja tersebut berada pada kuadran 1. Artinya RSKGM Kota Bandung berada dalam situasi yang sangat menguntungkan. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut kota Bandung memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi seperti ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategy*).

SIMPULAN

1. **Analisis Lingkungan Internal:** Faktor internal ini meliputi kekuatan dan kelemahan organisasi, dan dapat digunakan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang efektif.

1. Strengths (Kekuatan):

- a. Spesialisasi dalam Perawatan Gigi dan Mulut: Fokus pada satu bidang spesialisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan reputasi.
- b. RSKGM Kota Bandung telah dilakukan akreditasi oleh Lembaga Akreditasi Rumah Sakit Damar Husada Paripurna dengan status Paripurna

- c. Keberadaan tim medis yang terampil dan berpengalaman dapat meningkatkan kepercayaan pasien.
- d. Tarif pelayanan yang terjangkau oleh Masyarakat
- e. Kemitraan dengan Asuransi Kesehatan: Kemitraan dengan perusahaan asuransi kesehatan dapat meningkatkan aksesibilitas pasien dan meningkatkan penghasilan.

2. Weaknesses (Kelemahan):

- a. Luas bangunan RSKGM Kota Bandung sempit
- b. Waktu tunggu pelayanan yang lama sehingga menyebabkan antrian pasien Bangunan yang sempit : Ruang tunggu yang kecil mengganggu kenyamanan pengunjung RSKGM Kota Bandung
- c. Pendaftaran Online belum mendapatkan nomor antrian klinik menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran
- d. Sarana fasilitas publik belum terpenuhi seperti terbatasnya lahan parkir, dll.

2. **Analisis Lingkungan Eksternal:** Faktor eksternal ini meliputi peluang dan ancaman dalam organisasi, dan dapat digunakan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang efektif.

1. Opportunities (Peluang):

- a. Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya perawatan gigi dan mulut dapat meningkatkan permintaan layanan.
- b. Menyediakan pengembangan layanan seperti perawatan gigi tiruan dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan Dental Car

- c. Menjalिन kemitraan dengan lembaga atau perusahaan lain untuk meningkatkan promosi dan pelayanan. Kemitraan Potensial: Peluang untuk menjalin kemitraan dengan lembaga atau perusahaan lain untuk meningkatkan promosi dan pelayanan.
- d. Letak RSKGM Kota Bandung di tengah Kota Bandung.

2. Threats (Ancaman):

- a. Keterbatasan SDM Tenaga Kesehatan dan administrasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.
- b. Keterbatasan infrastruktur, seperti keterbatasan fasilitas dan peralatan medis, yang dapat mempengaruhi kemampuan RSKGM Bandung untuk memberikan pelayanan yang optimal.
- c. Perubahan dalam regulasi kesehatan atau kebijakan pemerintah bisa mempengaruhi operasional dan pendanaan rumah sakit.
- d. Kebutuhan untuk terus memperbarui teknologi dan peralatan medis agar tetap kompetitif bisa menjadi beban finansial yang signifikan.

3. Kendala dalam peningkatan kualitas layanan RSKGM: Peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Bandung menghadapi berbagai kendala, yaitu:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
2. Fasilitas publik kurang memadai
3. Sistem dan Proses Manajemen yang rumit
4. Teknologi informasi masih terbatas
5. Pengalaman dan kepuasan pasien
6. Regulasi dan Kebijakan

7. Kesadaran dan pendidikan pasien

4. Rancangan strategi dalam upaya peningkatan layanan RSKGM kota Bandung:

Pembentukan tim implementasi khusus diperlukan untuk melakukan koordinasi antar departemen, menyusun timeline yang jelas, dan menetapkan target pencapaian yang terukur. Reformulasi strategi dalam peningkatan layanan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung yang dapat dilakukan di RSKGM periode 2025 – 2030 adalah dapat dilakukan dengan beberapa langkah berikut:

1. Perbaiki Layanan Sistem Antrian
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana
3. Peningkatan Kompetensi SDM
4. Peningkatan Pengawasan dan Pengendalian
5. Pengembangan teknologi
6. Peningkatan Kepuasan Pelanggan
7. Peningkatan Program Pemasaran

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, berikut beberapa rekomendasi untuk Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut di Bandung dalam upaya meningkatkan kunjungan pasien, yaitu :

1. Analisis lingkungan internal dapat membantu RSKGM untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internalnya serta peluang dan ancaman yang mungkin mempengaruhi kinerja dan strategi peningkatan kualitas layanan rumah sakit. Dengan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini, RSKGM dapat mengoptimalkan potensi internalnya untuk meningkatkan layanan dan mencapai tujuan peningkatan kualitas layanan.

2. Analisis lingkungan eksternal dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan di RSKGM Kota Bandung untuk memahami kekuatan dan kelemahan internal yang dapat digunakan untuk mengatasi ancaman dan meningkatkan peluang. Dengan demikian, RSKGM Kota Bandung dapat meningkatkan kemampuan bersaing dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta meningkatkan kesadaran dan kesetiaan masyarakat tentang pentingnya perawatan kesehatan gigi dan mulut di RSKGM Kota Bandung.
3. Kendala yang dihadapi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di RSKGM Kota Bandung, penulis menyarankan agar melakukan perekrutan SDM, meningkatkan pelatihan dan pengembangan profesional bagi staf, mempersiapkan sarana prasarana yang dibutuhkan dan pemeliharaan peralatan medis, memperbaharui SOP dan mensosialisasikan untuk implementasi, pengembangan teknologi informasi, melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan adaptasi terhadap perubahan kebijakan dengan cepat.
4. Strategi peningkatan kualitas pelayanan di RSKGM Kota Bandung yaitu dengan memperbaiki layanan sistem antrian, memperbaiki dan menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan, meningkatkan kompetensi SDM, mengembangkan teknologi informasi, melaksanakan pemasaran dengan baik, dan rutin melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja setiap unit.

Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, RSKGM Kota Bandung dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik,

dan menjadi institusi kesehatan gigi dan mulut yang terpercaya di kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini Cyndwiana Prastiwi, D. A. (2023). Implementasi Lean Dalam Strategi Pemasaran Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut: Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, Vol. 9, No. 2, Hal. 36-42.
- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen*. Ae Publishing, Hal. 45
- Ahmad, 2020, Hlm. 5 Ahmad. (2020). *Manajemen Strategis*. Nas Media Pustaka.
- Arsana, 2022, Hlm. 12 Arsana, I. P. J. (2022). *Teknik Praktis Penyusunan Rencana Strategis Perangkat Daerah Konsep Dan Aplikasi Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Deepublish.
- Akhmad Safi'i, W. S. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Yang Diperoleh Dari Tingkat Kunjungan Pasien Ke Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Arsi*, Volume 7 Nomor 1.
- Ariasih Dkk., 2023, Hlm. 55 Ariasih, M. P., Iswahyudi, M. S., Hansopaheluwakan, S., Azman, H. A., Hidayat, C., Erwin, Waty, E., Nurchayati, Munizu, M., & Afiyah, S. (2023). *Marketing Management : Best Strategies And Practices*. Pt. Green Pustaka Indonesia.
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic Planning For Public And Nonprofit Organizations: A Guide To Strengthening And Sustaining Organizational Achievement*. Wiley.
- David, F., David, F., & David, M. (2019). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts And Cases* (17 Ed.). Pearson.
- Dyer Dkk., 2021, Hlm. 2 Dyer, J. H., Godfrey, P. C., Jensen, R. J., & Bryce, D. J. (2021). *Strategic Management: Concepts And Cases*. John Wiley & Sons.
- Darsana Dkk., 2023, Hlm. 77 Darsana, I. M., Rahmadani, S., Salijah, E., Akbar, A. Y., Bahri, K. N., Amir, N. H., Jamil, S. H., Nainggolan, H. L., Anantadjaya, S. P., & Nugroho, A. (2023). *Strategi Pemasaran*. Cv. Intelektual Manifes Media.
- Effendi Dkk., 2022, Hlm. 14 Effendi, N. I., Mulyana, M., Apriani, A., Titing, A. S.,

- Nugroho, H., Purnama, D., Ernawati, S., A. M. U., Ismunandar, Egim, A. S., Nurendah, Y., Mariyah, Purwanti, T., & Dewanthi, D. S. (2022). *Strategi Pemasaran*. Global Eksekutif Teknologi.
- Febriana Kusuma Dm, W. S. (2022). Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rsgm Xyz Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Medika Hutama*, Vol 03 No 02, 2025-2031.
- Griffin, R. W. (2021). *Management* (13 Ed.). Cengage Learning.
- Gullick & Urwick, 2018, p. 13 Gullick, L., & Urwick, L. (2018). *Papers On The Science Of Administration*. Forgotten Books.
- Gabryšová & Ciechomski, 2023, Hlm. 180 Gabryšová, M., & Ciechomski, W. (2023). The Management Of Hospital Marketing Communication. *Scientific Papers Of Silesian University Of Technology. Organization And Management Series*, 2023(173), 179–193.
- Hopkins, J. (2020). *10 Essential Keys To Strategic Planning: A Practical Guide To Building Value In Business* (J. Hopkins, Ed.). Cognella Academic Publishing.
- Hidayat, A. A. (2021). *Model Self Assessment Mutu Pendidikan Keperawatan; Strategi Kinerja Organisasi Excellence*. Health Books Publishing.
- Isomura, 2022, Hlm. 2 Isomura, K. (2022). *Organization Theory By Chester Barnard: An Introduction (Springerbriefs In Business)* (1 Ed.). Springer.
- Institute Of Medicine (U.S.). *Committee On Quality Of Health Care In America.*, 2001, Hlm. 5) Institute Of Medicine (U.S.). Committee On Quality Of Health Care In America. (2001). *Crossing The Quality Chasm: a New Health System For The 21st Century*. National Academy Press.
- Indonesia, K. K. (2009). *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Jalilah & Prapitasari, 2021, p. 2 Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Adab.
- Koontz Dkk., 2020, Hlm. 30 Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2020). *Essentials Of Management: An International, Innovation, And Leadership Perspective* (11 Ed.). McGraw Hill.
- Kimball, 2022:6 Kimball, D. S. (2022). *Principles Of Industrial Organization*. Legare Street Press.
- Karyoto, 2021, Hlm. 29 Karyoto. (2021). *Manajemen* (Revisi, Vol. 1). Karyoto.
- Lendriyono, 2022, Hlm. 17 Lendriyono, F. (2022). *Manajemen Organisasi Layanan Masyarakat*. Ummpress.
- Morris & Hodges, 2020, p. 6 Morris, J., & Hodges, T. (2020). *Strategic Management*.
- Mowen Dkk., 2022, Hlm. 433 Mowen, M., Heitger, D., & Hansen, D. (2022) *Managerial Accounting: The Cornerstone Of Business Decision Making*. Cengage
- Meilinda, B. F. (2023). Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2261-2272.
- Nps, W. (2019). Analisis Produk Layanan Rawat Inap Di Rsud Wangaya Denpasar Berdasarkan Stp (Segmenting, Targeting, Positioning) Dan 4 P (Product, Price, Place, Promotion). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1):21–4.
- Parasuraman Dkk., 2019, Hlm. 13 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). “Servqual: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.” *Journal Of Retailing*.
- Robbins & Coulter, 2021:5 Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15 Ed.). Pearson
- Risely Sutarsa Limirang, A. B. (2021). Perencanaan Strategi Pemasaran Dalam Upaya Peningkatan Kunjungan Pasien Poliklinik Gigi Rumah Sakit Satya Negara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8 (1), 34-47.
- Stoner Dkk., 2018:5 Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., Kodwani, A. D., Gilbert, D. R., & Nambudiri, R. (2018). *Management* (6 Ed.). Pearson.
- Sari & Nashrulloh, 2022, p. 73 Sari, L. M., & Nashrulloh, D. (2022). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cv. Mitra Cendekia Media.
- Terry & Rua, 2019, p. 10 Terry, G. R., & Rua, L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, 2018, Hlm. 146 Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi.

Tallia S, A. Z. (2018). Strategic Marketing Of Health Care Services: a Systematic Review. 23–8.

Wahjono Dkk., 2020, Hlm. 10 Wahjono, S. I., Marina, A., Wardhana, A., & Darmawan, A. (2020). *Pengantar Manajemen* . Raja Grafindo Persada.

Wheelen Dkk., 2021, Hlm. 4 Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2021). *Concepts In Strategic Management And Business Policy: Globalization, Innovation And Sustainability* (15 Ed.). Pearson.

Yulia F, L. P. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 1st Ed.). Sleman: Deepublish.