

Hasil survey kepuasan pelanggan di pada bangsal di RSUD Tugurejo, ditampilkan pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD Tugurejo

NO	BANGSAL	Tahun			
		2007	2008	2009	2010
1	Paviliun Amarilis	74.55	72.38		89.23
2	Anggrek	74.12	63.02		86.38
3	Bougenvile	72.86	59.46		82.54
4	Melati	74.24	64.23		84.44
5	Kenanga	75.26	67.79		75.55
6	Mawar	74.59	64.00		79.88
7	Dahlia	74.84	67.15		74.55

Sumber : Hasil Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tugurejo Tahun 2007-2010

Pada hasil survey indeks kepuasan pelanggan, tahun 2010 paviliun Amarilis paling tinggi skornya, dengan skor 89.23 dengan kriteria sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan di Paviliun Amarilis dipersepsikan sangat baik oleh pelanggan dan dapat diterima oleh pelanggan, sehingga pantas untuk dipasarkan.

Tarif merupakan salah satu hal penting dalam mempertimbangkan pembelian suatu produk. Tarif akomodasi VIP di RSUD Tugurejo tergolong sangat murah dibandingkan dengan tarif VIP rumah sakit lain di Kota Semarang. Perbedaan tarif VIP antara rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta cukup *significant*. Hal ini terjadi karena dalam penghitungan tarif, di rumah sakit pemerintah tidak memperhitungkan biaya investasi atau belanja modal, serta gaji dan tunjangan pegawai yang berstatus PNS, karena sudah dipenuhi dari *stakeholders*. Sebagai perbandingan, tarif akomodasi kelas I, Utama dan VIP pada beberapa rumah sakit di Kota Semarang tersaji dalam tabel 1.4 berikut ini.

Tabel 1.4 Perbandingan Tarif Akomodasi Rumah Sakit di Kota Semarang

Rumah Sakit	Kelas I	Utama	VIP
RSUD Tugurejo	120.000	150.000	220.000
RS Permata Medika	240.000 150.000	-	300.000

RS Roemani	423.000 313.000	522.000	-
RSPW Citarum	275.000	-	350.000
RSPW Cipto	275.000	-	500.000
RS Telogorejo	525.000 475.000 310.000	-	625.000 575.000 550.000
RSUD Soewondo Kendal		145.000	190,000

Sumber : data tarif masing-masing Rumah sakit, tahun 2010

Salah satu upaya yang bisa dikembangkan dalam mengoptimalkan ruang perawatan VIP adalah dengan melakukan upaya pemasaran. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan dalam perekonomian dan membantu dalam penciptaan nilai ekonomi. Pemasaran merupakan faktor yang penting dalam suatu siklus yang berhubungan dengan kebutuhan konsumen, juga dapat menafsirkan kebutuhan-kebutuhan konsumen dan mengkombinasikan dengan data pasar¹.

Penetapan strategi pemasaran menuntut proses yang sistematis atau terstruktur dan komprehensif, yaitu proses yang mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antara faktor- faktor internal dan eksternal sehingga strategi pemasaran yang ditetapkan menjadi efektif dan efisien³. Dalam mengembangkan strategi pemasaran, Manajemen RSUD Tugurejo melihat bahwa Rawat Inap merupakan *core business* yang bisa mendongkrak pendapatan rumah sakit.

Paviliun Amarilis sebagai salah satu unit yang ada pada Instalasi Rawat Inap yang potensial sehingga perlu digarap dengan cermat agar