

LAMPIRAN 1

Transkrip Wawancara Prasurvei dengan Manajer (M)

Pen : Permasalahan yang dihadapi di Meditest itu seperti gimana ya?

M : Ya banyak ya, banyak masalah, dibandingkan tahun-tahun yang lalu, kan sekarang ini ada BPJS, dengan adanya BPJS, orang-orang itu nunggu ... BPJS, jadi untuk bayar sendiri (mereka) tidak mau, dengan adanya BPJS (jumlah) orang yang periksa semakin menurun. Selain itu juga banyak apotek yang buka usaha pemeriksaan laboratorium, juga di mal-mal, banyak yang mengadakan pemeriksaan darah

Pen : Jadi karena ada BPJS... tu karena sudah dikompensasi sama (oleh) BPJS, jadi orang enggan periksa di lab?

M : Ya..ya..ya.. dulu kan bayar sendiri, nah sekarang dengan adanya BPJS jadi ada pemeriksaan lab gratis.

Pen : Karena sudah bayar iuran ya?

M : iya.. sudah bayar iuran.

M : Setelah itu ada banyak lab-lab yang bersaing, berlomba-lomba membanting harga, dengan adanya BPJS ini banyak lab yang sepi pelanggan, nah supaya untuk menarik pelanggan ya mereka memberikan harga yang serendah-rendahnya..

Pen : Pada kejar-kejar... untuk menarik pasien makanya banyak yang berlomba-lomba nurunin harga gitu ya?

M : ya karena mereka tu kekurangan pasien. Selain itu juga mereka mengadakan acara jemput bola.. dari rumah ke rumah.. jadi tiap rumah tu didatangi, ditawari utk pemeriksaan darah di tempat ... pemukiman penduduk terutama yang di kampung-kampung, di tempat yang .. gang-gang yang padat penduduk.

Pen : Jadi itu selain BPJS dan laboratorium (pesaing) yang nurunin harga, masalah yang lain gimana ya?

M : Masalahnya mereka (konsumen) itu kalau sudah sehat ga mau rutin check-up (periksa) di laboratorium, jadi mereka kalau sudah ada gejala.. sakit itu baru datang ke lab untuk periksa.. gitu..

Pen : Terus.. kita sekarang ngomongin (bicara) tentang strategi. Kalau cara-cara untuk menarik pasien seperti gimana?

M : Ya kita ini mengadakan promo berupa paket sederhana, paket hemat, terus konsultasi dokter gratis setelah pemeriksaan darah, selain itu juga mengadakan konsul... seminar-seminar tentang kesehatan dengan tujuan menarik konsumen untuk pemeriksaan kesehatan.



LAMPIRAN 2

Daftar Pertanyaan Wawancara

SUMBER	DATA	PERTANYAAN
Pimpinan	<ul style="list-style-type: none"> - Strategi yang dilakukan - Kinerja saat ini - Kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya - Pengelolaan hubungan dengan pasien/klien 	<ul style="list-style-type: none"> - Apa sajakah strategi yang telah dilakukan selama ini? - Bagaimana keadaan bisnis Meditest saat ini? - Apakah ada kendala yang dihadapi Meditest selama beroperasi? - Bagaimana cara menangani dan mengatasi kendala tersebut? - Bagaimana cara menjaga hubungan baik dengan pasien/klien?
Manajer	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan keuangan - Kontrol layanan pada pelanggan - Persaingan dengan laboratorium klinik lain 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana keadaan dan pengelolaan keuangan dari aspek pengeluaran dan pemasukan? - Bagaimana pengendalian mutu layanan kepada pelanggan? - Siapa sajakah pesaing dari Meditest? - Bagaimana kondisi persaingan antara Meditest dengan laboratorium klinik lainnya?
Pengadaan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengelolaan pembelian bahan-bahan penunjang - Hubungan dengan pemasok bahan - Penanganan persediaan bahan-bahan (reagen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana kriteria bahan-bahan penunjang laboratorium yang bermutu baik? - Bagaimana cara menjalin hubungan yang baik dengan pemasok bahan? - Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengelola persediaan bahan-bahan reagen?
Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> - Cara pemasaran Meditest 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara Anda mempromosikan Meditest ke masyarakat? - Media apa sajakah yang Anda gunakan?
Analisis	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian layanan pada pelanggan/pasien - Tanggapan pelanggan mengenai Meditest - Menjaga hubungan dengan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara Anda memberikan layanan kepada pelanggan? - Bagaimanakah tanggapan pelanggan terhadap layanan Meditest? - Apakah ada kritik dan saran dari pelanggan pada Meditest? - Bagaimanakah cara Anda menangani kritik yang disampaikan oleh pelanggan? - Apa saja cara yang dilakukan untuk memelihara hubungan baik dengan pelanggan?

LAMPIRAN 3

Pembobotan Data Matriks EFE Meditest

Pernyataan	Pmp	M	BL	Psr	A1	A2	Jumlah	B	R	B x R
Peluang										
Hubungan baik dengan fasilitas kesehatan lainnya	3	3	3	2	2	2	15	0,11	4	0,44
Hubungan baik dengan pelanggan, khususnya pelanggan setia	3	3	3	3	2	3	17	0,13	4	0,50
Penggunaan teknologi informasi	3	3	3	3	2	3	17	0,13	4	0,50
Penyuluhan tentang kesehatan dan vaksinasi	3	3	3	2	2	2	15	0,11	4	0,44
Ancaman										
Persaingan ketat antar laboratorium klinik	3	3	3	3	2	2	16	0,12	2	0,24
Regulasi berupa BPJS Kesehatan	3	3	3	3	2	2	16	0,12	1	0,12
Apotek dan mal yang menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan	2	3	3	1	1	1	11	0,08	2	0,16
Laboratorium klinik pesaing saling menurunkan harga paket pemeriksaan	2	3	3	3	2	2	15	0,11	2	0,22
Kesadaran masyarakat untuk periksa kesehatan masih rendah	3	3	3	1	2	2	14	0,10	2	0,21
Total							136	1,00		2,82

LAMPIRAN 4

Pembobotan Data Matriks IFE Meditest

Pernyataan	Pmp	M	BL	Psr	A1	A2	Jumlah	B	R	B x R
Kekuatan										
Pelayanan yang ramah pada pelanggan	3	3	3	3	2	3	17	0,13	4	0,53
Lokasi yang strategis	3	3	3	2	2	2	15	0,12	3	0,35
Harga yang bersaing	3	3	3	3	2	2	16	0,12	3	0,37
Hasil pemeriksaan yang akurat	3	3	3	3	3	3	18	0,14	4	0,56
Ruangan yang bersih dan nyaman	3	3	3	3	3	3	18	0,14	3	0,42
Bahan-bahan reagen dikelola dengan baik	3	3	3	3	3	3	18	0,14	3	0,42
Kelemahan										
Beberapa jenis pemeriksaan yang sepi peminat tidak dapat dilakukan	3	2	2	1	2	2	12	0,09	2	0,19
Suasana ruang tunggu yang datar karena fasilitas hiburannya sedikit	3	2	2	3	2	3	15	0,12	1	0,12
Total							129	1,00		2,95

LAMPIRAN 5

Transkrip Wawancara dengan Pimpinan Meditest (Pmp)

1. Strategi yang dilakukan oleh Meditest

P : Di Meditest ini, cara-cara yang dilakukan seperti apa?

Pmp : Maksudnya caranya apa?

P : Strategi-strategi yang selama ini dilakukan agar pelanggan mau datang periksa di Meditest.

Pmp : Ya. Seperti umumnya pada pemeriksaan, apalagi terutama di bidang kesehatan, di sini kami bergerak di bidang laboratorium. Jadi pertama-tama, memberikan informasi yang tepat dan betul, akurat pada pasien, memberitahu bagaimana caranya, pentingnya pemeriksaan laboratorium secara dini. Karena pemeriksaan lab diperlukan bukan hanya pada waktu kita sakit, tapi yang tidak kalah pentingnya yaitu pencegahan. Yaitu pemeriksaan secara berkala misalnya pemeriksaan gula darah, puasa, maupun dua jam, itu penting untuk mengetahui (menderita) diabetes atau tidak. Pemeriksaan kolesterol, trigliserida, HDL, dan LDL, itu (untuk) mengetahui lemak dalam darah, dan yang tidak kalah penting adalah pemeriksaan hepatitis B dan hepatitis C. Karena hep B dan hep C ini tidak ada obatnya, dan di Indonesia masyarakatnya banyak yang terjangkit. Dalam kota bisa sampai 7% bahkan di luar kota bisa 10%. Jadi di sini kalau ada pasien datang, kalau mereka panas, setelah tiga hari disertai dengan diare, kepala pusing, atau sakit, mereka memang dilakukan pemeriksaan. Pemeriksaan ini meliputi untuk salmonella, widal, untuk demam berdarah, NS1. Itu awal daripada dari panas, kami bisa mendiagnosa. Dan juga widal bagi pasien yang sakit, ada keluhan panas. Pasien dengan keluhan panas kami periksa apakah ada tipus, demam berdarah. Sedangkan pasien dengan keluhan lain, batuk selama tiga minggu, sebulan, kami periksa pada foto paru-paru dan darahnya, kemungkinan ada gangguan pernapasan, biasanya penyakit proses spesifik atau awam mengenalnya lebih jelas dengan (istilah) TBC. Karena penyakit TBC banyak sekali, ya karena polusi, karena merokok, karena tertular. Jadi polusi dan merokok ini menyebabkan infeksi daripada paru-paru, tapi TBC menular. Kemudian penyakit seperti hipertensi, pasien yang datang dengan sudah hipertensi, kami periksa fungsi ginjal, lemak darah, kolesterol, trigliserida, HDL, LDL, kemudian gula darah puasa, 2 jam setelah makan, dan hba1c. hba1c berhubungan dengan gula darah, Cuma dia

bisa memantau tiga bulan sebelumnya dan banyak sekali yang akan kami periksa. Kita kembali lagi untuk check-up hepatitis B, kami periksa SGOT, SGPT, gamma GT (yGT), hepatitis B, hepatitis C. Kami *screening* dulu, itu untuk persyaratan penderita yang mau vaksin atau sekadar *check up*, karena (vaksin) hepatitis B dan C penting sekali. Karena banyak pasien yang awalnya tidak mengetahui hep B itu bagaimana, kami jelaskan memang hep B dan C ini tidak ada gejalanya sama sekali seperti orang awam biasa. Mereka tidak sadar kalau sudah teridap virus hep B, C, lain dengan hep A. Kalau hep A, penderitanya datang dengan wajah atau tangan kekuningan, orangnya letih lesu lelah seperti orang sakit flu. Waktu datang diperiksa SGOT, SGPT, yGT wah itu meningkat banget bahkan sampai ratusan, dan hep A nya positif. Meskipun tidak positif Hep A itu cepat ada sekali dalam darah kadang terdeteksi meningkat SGOT, SGPT, yGT disertai pemeriksaan pasien dengan gejala kita bisa simpulkan terkena hep A melalui makanan dan minuman. Sehingga maksimum minimum yang tidak bersih tidak mencuci gelas piring sendok garpu bisa terkontaminasi terutama bekas penderita hep A. Seperti yang baru-baru ini terjadi di Jakarta ada kurang lebih 30 orang terjangkau, nah kemudian harus ditelusuri cara mencucinya gimana daripada resto atau warung entah di trotoar, pinggir jalan, atau di restoran Hep A memang mayoritas melalui air liur, jadi lain dengan hep B. Kalau hep B menular melalui luka terbuka dan penderita tersebut tidak sadar sudah tertular, dia kalau ada luka terbuka dan bekas jarum suntik, memang sekarang jarum suntik sekali pakai tapi jaman dulu satu jarum suntik tahun 50 an setelah satu pasien setelah pakai harus disterilkan atau ujung jarum dibakar dengan api spiritus tapi tetap risiko. Sekarang sudah harus ganti baru. Jadi jarum suntik sudah mulai jarang. Hep B bisa dari luka terbuka, misal dari salon misal pakai pisau cukur bekas, tapi ahrus ada bekas luka, atau ke tato, bekasnya tato. Hal-hal tersebut bisa terjadi. Nah hal demikian orang tidak sadar bahwa dia telah mengidap. Rata-rata orang yang terkena hep B meskipun mereka tidak sadar atau atas kesadaran sendiri melakukan pemeriksaan biasanya mereka tahu kalau mengidap hep B dari perusahaan memberikan rekomendasi pemeriksaan laboratorium sebagai syarat diterima bekerja. Pemeriksaan kesehatan, diperiksa darahnya, ternyata hasilnya hep B positif. Perusahaan sementara menunda dulu penerimaan, dia mencari calon-calon lain yang hep B nya negatif. Jadi betapa pentingnya untuk periksa hep B tersebut. Jadi perusahaan... memang tidak langsung..bukannya orang yang hep B positif tidak bisa bekerja, dia pasti masih bisa bekerja, penularannya memang tidak langsung, kalau kita *protect* hati-hati tidak makan bersama tapi perusahaan tidak mau repot, ada (calon) yang positif pasti penerimaan calon karyawan tersebut ditunda, calon pekerja lain yang negatif. Dengan demikian betapa pentingnya pemeriksaan laboratorium. Ada lagi yang ditanyakan?

P : Jadi...intinya lebih ke preventif gitu ya?

Pmp : Ya jadi kita dalam hal pemasaran, preventif itu penting untuk diedukasikan, disosialisasikan di sini atau di sini pasien..

P : Ada kesamaan strategi atau cara dari awal Meditest berdiri.. keserupaan atau kesamaan gitu?

P : Strategi sebenarnya semua perusahaan dari dulu tetap sama, pertama kali karena faktor ramah pada semua pasien, ketelitian bekerja, ketepatan bekerja, terus kemudian faktor kebersihan daripada mulai dari cara pengambilan darah, ruang tunggu, kamar mandi,.. ya sampai ruang kerja, faktor kebersihan harus tetap nomor satu apalagi ini di bidang kesehatan. Jadi itu yang dipertaruhkan.. waktu pasien pertama kali datang sudah ada rasa percaya dulu, ruangnya bersih, petugas ramah, pekerjaannya akurat, karena di dalam laboratorium itu tidak ada kata salah, harus betul, jadi pemeriksaannya tidak ada “aduh ini kita salah”, ahrus betul, pekerjaannya harus dipertanggungjawabkan, karena ini menyangkut kesehatan manusia. Jadi kepercayaan, keakuratan data laboratorium ini dipertaruhkan.

2. Kendala yang dihadapi Meditest

P : Selama Meditest beroperasi, apakah ada kendala-kendala? Kalau ada seperti apa?

Pmp : Kendala sih selalu ada, tapi tidak banyak, Kita meminimalkan kendala tersebut. Jadi kendala-kendala ini hampir tidak ada adapun cuma kecil misalnya kendala itu kadang terjadi itu pada waktu pemeriksaan karang-kadang lampu mati.. ya memang kami selalu ada genset untuk dioperasionalkan, ya pernah pada waktu melakukan gensetnya (bahan bakar) solar habis, ya kita tunggu, tapi tidak seberapa lama . dalam waktu 1 jam kita hidupkan lagi. sehingga kendala yang karena kita melakukan pemeriksaan solar habis, dalam waktu 1 jam tersebut bisa hidup lagi, sehingga kita bisa melakukan pemeriksaan. Dan rata-rata pemeriksaan kalau tertunda 1 jam tidak ada artinya apa-apa, toh mereka bekerja pagi, ambil hasil sore. Meskipun urgen sekalipun hasil ditunggu, tapi tetap bisa diatasi meskipun hanya terlambat 1 jam. Jadi kendala-kendala hampir tidak ada... selama kita melakukan pekerjaan ini sesuai prosedur dan tata cara yang betul, kendala itu bisa diatasi.

P : Kan gensetnya mati gitu, kan ada bahan-bahan di kulkas, kalau misalnya mati gitu, misal 1 jam-2 jam

Pmp : Gapapa... 1 jam 2 jam reagen untuk pemeriksaan itu kan kita dalam lab juga pakai AC, reagen dalam suhu ruangan, kan pakai ruangan yang ada pendingin tidak akan rusak, apalagi cuma 1 jam kan ruangnya masih dingin ,

dan itu biasanya selama melakukan pemeriksaan reagenya harus dikeluarkan dulu sehingga pekerjaan itu memerlukan suhu ruangan, jadi dari kulkas harus dikeluarkan dulu suhu ruangan yang sekitar 22 – 28 derajat (celcius) jadi tidak ada kendala dalam reagen, meskipun PLN ada kendala 1 jam.

P : Jadi gapapa meskipun mati berjam-jam kalau ada genset gitu tidak?

Pmp: ya tidak ada kendala

3. Menjaga hubungan dengan pelanggan

P : Nah ini cara menjaga hubungan dengan pasien itu gimanna?

Pmp : Menjaga hubungan baik dengan semua klien.. ya salah satunya klien yang biasa periksa ke kami pelanggan setelah 2-3 bulan kami selalu *feedback*, memberikan informasi, kami telpon, kepada pasien, terutama pasien-pasien yang ada (mengidap) hipertensi atau diabetes, kami punya kepedulian mengingatkan “Bu, Pak, kok sudah lama, ini sudah sebulan lho tidak cek darah, jangan lupa pak, jangan lupa bu, untuk periksa gula darah atau kolesterol” Dan ini mendapatkan respon positif dari pelanggan, mereka senang karena kadang-kadang mereka sibuk bekerja tidak sadar kalau mereka sudah 3 bulan tidak melakukan cek darah, nah itu salah satu upaya kita untuk memberikan servis pada pelanggan

P : Jadi pelanggan itu juga merasa diperhatikan ya?

Pmp : Betul , pelanggan juga merasa diperhatikan... di laboratorium kami juga ada dokter konsultasi sehingga mereka kalau hasilnya keluar, kami bisa melayani, pasien merasa terbantu mendapatkan informasi yang tepat

4. Pesaing Meditest

P : Untuk pesaing, Meditest ini bersaing dengan siapa saja?

Pmp : Persaingan.. persaingan itu dimana-mana, semua usaha pasti tetap terjadi. Di bidang kesehatan pun sama, bidang laboratorium pun sama. Persaingan itu biasa. Selama kita bekerja dengan baik, ramah pada pelanggan, tempat kita strategis, bersih, pasti pelanggan itu bisa nilai, mereka bisa mengetahui tempat-tempat mana bisa dipercaya, sehingga mereka bisa kembali lagi ke kita untuk periksa. Strategi itu yang kita jalankan selain memberi info yang jelas benar, tapi servis dari kita, tempat strategis, ruangan bersih, pelayanan ramah, hasil yang akurat saya rasa itu bisa diatasi.

P : Jadi pertama...lab klinik lain yang paling bersaing dengan Meditest, pesaing utamanya?

Pmp : Maksudnya?

P : Kita ini paling banyak bersaing...misal pesaing utamanya Meditest?

Pmp : Semua... klinik entah itu besar kecil, pesaing itu...kami anggap itu mitra kok. Di manapun pesaing itu selalu ada..mereka yang berdagang, toko, itu semuanya ada. Kami berpegang (pada) prinsip yaitu faktor keramahan, kebersihan, keakuratan dari pemeriksaan, ketepatan hasil, tempat strategis, itu semua (adalah) masyarakat yang menilai, soal persaingan itu biasa, karena pasien dan masyarakat yang mau periksa, mereka yang menilai. Kepercayaan itu ada di tangan mereka untuk memilih mau ke laboratorium mana untuk periksa. Silahkan aja selama kami berpegang pada prinsip-prinsip itu, pasti pelanggan itu ada kok.

P : Oke berarti ini sudah pertanyaannya, terima kasih ya pak.

Pmp : iya sama-sama



LAMPIRAN 6

Transkrip Wawancara dengan Manajer (M)

1. Pengelolaan keuangan

P: Di Meditest itu, pengelolaan keuangan dari aspek pengeluaran dan pemasukan itu seperti apa?

M: Ya kalau tiap hari itu ada pasien periksa, ada pemasukan keuangan...kita kumpulkan..sebagian untuk membeli alat-alat, bahan bahan reagen untuk pemeriksaan kalau habis, di pertengahan bulan untuk bayar listrik, telpon, pajak, PAM, di akhir bulan untuk bayar gaji karyawan..dan sebagainya...begitu seterusnya per bulan...

2. Kontrol layanan pada pelanggan

P: Terus untuk pengendalian mutu pelayanan pada pelanggan pada pasien itu seperti apa?

M: Nah..kita itu mesti ramah pada pasien...terus menerangkan dengan jelas (pada) semua pertanyaan dari pasien, bila pasien kurang jelas maka bisa menerangkan jenis-jenis pemeriksaan..setelah itu melayani pasien dengan senyuman, memberikan servis juga (misal) untuk pengambilan sampel darah di rumah pasien dan bersedia untuk mengantarkan (berkas) hasil pemeriksaan ke pasien. Selain itu kami juga mengadakan konsultasi gratis pada pasien untuk hasil pemeriksaan...gitu

3. Pesaing Meditest dan kondisi persaingannya

P: Pesaing terdekatnya Meditest itu apa saja?

M: Iya ada beberapa lab pesaing dari Meditest ya..misalnya Sarana Medika, Lab Permata, Lab Ideal, Lab Imam Bonjol.. itu kan terdekat dengan Meditest, dan harganya juga kita bersaing, hampir sama..

P: Itu terdekatnya dari segi lokasi sama produk/harganya ya? Itu mereka hampir sama ya?

M: Iya...hampir sama dari produk dan harganya juga

P: Kalau persaingan dengan lab lain yang sudah disebut itu seperti apa ya?

M: Ya kita dengan lab lain itu bersaing dari harga dan servis pelayanan terhadap pasien, jadi kita kasi servis yang baik pada pasien, supaya pasien senang. Kadang-kadang kita juga mengadakan promo pemeriksaan (seperti) paket hemat, paket sederhana, untuk menarik pelanggan, dan kita juga jemput bola, menawari kalau ada promo atau menelponi pelanggan-pelanggan yang sudah ada

P: Ohya maksudnya yang sudah pernah menjalin ?

M: Iya kita telpon, kita hubungi, ini sekarang...bulan ini ada promo..

P: Itu kalau lab lain, promo-promo gitu juga ada ya?

M: Pasti, kan saling mengadakan promo, dan saling banting harga juga..untuk menarik pelanggan

P: Dan promo-promo juga hampir sama ya?

M: Kadang kita juga kasi ceramah-ceramah di perusahaan, ngasi ceramah untuk staf dan karyawannya, untuk *medical check up*

P: Untuk soal harga pesaingnya itu, (cara) kita tahunya seperti apa ya?

M: Kita taunya ya coba dari telpon... untuk misalnya, pemeriksaan lemak, gula, kita itu juga telpon tanya harga.. dan semuanya kurang lebih hampir sama

P: Jadi, supaya dijadikan perbandingan gitu ya

M: Tapi ya kita tidak bisa terlalu mahal.. harus standar..

4. Kendala umum yang dihadapi

P: Kan dalam menjalankan operasional, Meditest pastinya menghadapi kendala, nah kendalanya itu seperti apa ya?

M: Misalnya ada program BPJS ya, itu lab-lab jadi berkurang ya, kan juga praktik dokter.. juga kacik (lumayan)

P: Soalnya orang kan sudah bayar iuran ya, ya ngapain ga dipakai..gitu ya

M: Iya.. sayang kalau ga dipakai, udah bayar iuran, ya dipakai

P: Jadi otomatis mereka ya ke tempat yang melayani BPJS

M: Iya, dibandingkan dengan dulu sebelum ada BPJS.. sekarang kacik (lumayan) banyak...

P: Terus... ada lagi kendala, misal bidang keuangan gitu?

M: Misalnya, kendala untuk persediaan reagen, bahan-bahan pemeriksaan itu.. kadang-kadang itu reagen yang kita sudah cocok itu satu merek, ternyata reagen merek itu kosong... di semua toko, akhirnya kita pakai reagen yang lain merek...

P: Oh jadi ya lebih ke masalah stoknya gitu ya, mungkin pingin terus pakai yang merek itu, tapi malah cari lagi karena kosong

M: Iya

P: Oh iya kalau pengelolaan persediaan reagen ada masalah ga ya?

M: Ya itu...

P: Maksudnya penyimpanannya

M: Penyimpanannya ya misal satu reagen tapi yang periksa cuma sedikit, akhirnya kan dibuang

P: Ada kadaluarsanya ya, jadi sayang gitu

M: Iya

P: Terus kalau misalkan di keuangan ada kendala juga ya

M: Ya kadang ada juga, dari beberapa perusahaan yang check up, bayarnya kan lagi berapa bulan, kadang sampai setengah tahun atau setahun belum dibayar, nah ini untuk pembelian bahan-bahan reagen dan untuk biaya operasional jadi kita nombokin dulu...

M: Kan perusahaan ada yang butuh waktu gitu

P: Maksudnya seperti alokasinya ya

M: Iya

5. Tenaga kerja

P: Sekarang kalau soal tenaga kerja (analisis), untuk cari yang pas itu sulit atau gampang ya?

M: Iya..gampang-gampang susah ya, kita cocok-cocokan ya. Kadang ada yang pintar tapi kerjanya amburadul, ada yang lambat tapi cekatan, iya gampang-gampang susah. Jadi kalau kita sudah punya yang cocok yang bagus ya kita harus pertahankan

P: Iya sulitnya sih di situ

M: Sulitnya ya di situ...

P: Tenaga kerja itu ya pengaruh ke kualitas pelayanan ya? Misalnya kalau dari pasien ada yang.. selama ini ada yang komplain ?

M: Ya..kadang ya komplain.. kebersihan, komplain pelayanan, kurang cepat atau gitu...

P: Oh ya ya.. ya sudah kalau gitu makasih ya

M: Sama-sama



LAMPIRAN 7

Wawancara dengan Bag. Pengadaan (BL)

1. Pengelolaan dan pembelian bahan-bahan penunjang

P : Di Meditest ini, kriteria bahan-bahan lab yang bagus seperti apa?

BL : Ya biasanya kalo reagen itu kami pakai yang mutunya bagus, karena kan itu untuk memastikan hasilnya lebih bagus, biasanya si kami pakai merek yang lab lain juga pakai..

P : Terus itu kita tahu bahan-bahan yang bagus itu dari (segi) mana ya?

BL : Biasanya sih dari *detailer* yang datang ke sini ya, dari sales-salesnya, atau dari teman-teman lab...itu kan kami juga tanya-tanya..

P : Berarti kadang orangnya yang ke sini ya juga dari lab lain ya?

BL : Heem... bisa kami tanya lab lain juga, Cuma untuk reagen itu kan kami pakai berdasarkan (orang) yang mengerjakan, walaupun kita pakai merek yang bagus kalo dari alatnya kita tidak sesuai / menunjang, ya kita ganti yang setara dengan yang itu

P : Oh.. jadi ada faktor-faktor yang...meskipun mahalpun belum tentu bisa ya?

BL : Iya... ngga harus satu ini..kita coba yang lain.. mungkin yang lain lebih cocok...

P : Begini, kan ada minimal pembeliannya, untuk pembelian dan pengadaannya itu gimana ya?

BL : Saya sih..kita beli dari sales-sales yang ke sini.. atau kita kan punya langganan sendiri... Cuma yang ... kita ambil yang sudah langganan atau sudah biasa. Atau kalo sekarang ambil dari *online*. Kalo dengan *online* kan kita ambil dari pusat, jadi harganya lebih kompetitif ya.. Soalnyaambilnya dari pusat langsung bukan suplier

P : Sama ongkir pun harganya masih cocok ya?

BL : Iya, masih cocok harganya, masih lebih ngirit lah daripada kita beli di (toko) sini,

P : Iya kalo toko sini kadang itu kena ongkir, juga ambil untung ya...

BL : Kan mereka juga ambil untung ya...

2. Cara menjalin hubungan baik dengan pemasok / sales bahan

P : Iya sih, ga salah ya mereka. Terus ini, menjalin hubungan dengan sales-sales tadi gimana caranya ya?

BL : Iya bisa harus ya..kalau kita dengan sales kan harus baik, krn klo nggak nanti kita pengadaan barangnya dipersulit dan susah

3. Hubungan dengan laboratorium klinik pesaing

P : Untuk soal yang rujukan itu, rujukan itu kan karena kita bahan-bahan yang disini nggak ada jadi belum bisa jalankan ya?

BL : kalau pemeriksaan yang nggak bisa lakukan biasanya kita kirim ke tempat lain, karena kan kalau kita mengadakan reagen yang nggak terlalu sering dan jarang sekali orang periksa, kan kita rugi.. misal ya satu kit isinya 25 tes gitu, ternyata kita hanya bisa kalau ada pasien selama sekian waktu sebelum masa expired itu cuman 5 atau 10, kan kita rugi banyak kalau gitu..

P : Karena harga-harganya juga ga murah ya?

BL : He e kan harganya mahal-mahal banget gitu..

P : Jadi tetap bersaing gitu dengan lab lain tapi tetap ada hubungan baik gitu ya?

BL : Iya, dengan lab-lab lain kita juga punya hubungan baik.. bahkan kita kenal dengan kurir-kurirnya yang ngambil-ambil sampel di sini..kita sudah berteman..

P : Iya...

BL : Jadi mereka mendahulukan kita nek (kalau) misal hasil ya..hasil pemeriksaan gitu mereka mendahulukan kita soalnya kita kan sudah teman...

P : Terus untuk dengan lab lain, kita ini lebih sering hubungan dengan lab mana? Apa tetap Prodia?

BL : Kalau kita sih biasanya hubungannya dengan lab Cito, atau Sarana Medika... cuman memang kita condongnya ke Cito.. karena kan di sana terjamin kualitasnya...

P : Nasional gitu ya

BL : Iya..

P : Kalau misal dengan Prodia dekat sini kadang-kadang kita juga ada hubungan ya

BL : Iya kalau di Prodia ada juga pemeriksaan-pemeriksaan tertentu yang mungkin di lab Cito ga bisa, kita lemparnya ke Prodia.

P : Jadi ini ke simbiosis mutualisme gitu ya

BL : Iya.. saling menguntungkan...

4. Ada tidaknya kendala dalam pengelolaan bahan

P : Terus ini soal pengelolaan reagen itu ada kendala ga ya?

BL : Kendalanya kalau dari pusat mungkin ada keterlambatan pengiriman gitu tu biasanya sulit cari barang tertentu..karena kadang kan rebutan sama lab-lab lain yang juga pakai...banyak yang pakai... jadi kita kayak rebutan..

P : Kalau misal pengelolaan di sini...ada kendala nggak... misalnya penyimpanan di di dalam sini ada kendala nggak?

BL : Kendalanya sih pada suhu ya... suhu di reagen.. reagen itu kan suhunya dibawah 10 derajat ya... jadi kita kan penyimpanannya harus bagus... kalau nggak kan jadi rusak...

P : Rusak malah buang ya... jadi mesti dijaga baik-baik...

BL : Hee...iya harus..

P : Tapi selebihnya itu ga ada kendala lain ya?

BL : Iya..tutupnya..penutupannya juga harus rapat..kalau nggak, kan bisa terkontaminasi.

P : Tapi kan kalau misalnya lagi ada pemeriksaan gitu, pernah ada kejadian misalnya reagenya ga ada gitu?

BL : Oh..sangat jarang terjadi.. soalnya kita kan selalu siap lah untuk reagen...jangan sampai benar-benar habis kita baru pesan... jadi harus ada spiling

P : Iya sih...

BL : Njagani kalau ternyata pada kosong...

P : Takutnya nanti jadi terganggu gitu ya

BL : Hmm..

P : Ok ya sudah mbak... makasih ya...

BL : Oh iya makasih...



LAMPIRAN 8

Transkrip wawancara dengan Analis 1 (A1)

1. Cara memberikan pelayanan pada pelanggan

P : Ini.. bagaimana cara mba untuk memberikan pelayanan pada pelanggan?

A1 : iya melayani dengan baik, menjelaskan tata cara pada pasien, ramah

P : Ini kalau pelanggan-pelanggan sini, tanggapannya pada layanan Meditest seperti apa ya? Misalnya kritik dan saran atau gimana gitu

A1 : tanggapan pelanggan baik, mendengarkan apa yang dijelaskan apabila suruh pengambilan seperti sampel urin sendiri, yang diambil

P : ada kritik dari pelanggan atau seperti gitu (sejenis)?

A1 : biasanya itu ada saran untuk meningkatkan kualitas layanan seperti fasilitas huburan untuk pasien seperti amajalh slagi menunggu dan menanyakan BPJS.. kalau ada kan bisa *ter-cover* gitu...

2. Pengaruh BPJS Kesehatan

P : kalau misal BPJS itu berpengaruh pada pasien-pasien yang datang ke sini atau nggak?

A1: iya ada yang berpengaruh ada juga yang tidak, soalnya kalau BPJS kan ada syarat-syaratnya...kudu berkasnya ribet atau tidak. Kadang ya ada emang tanpa surat BPJS atau tidak suka.

P : jadi masih ada aja yang tanya BPJS ada atau nggak ya di sini?

A1 : iya..

P : tadi kalau soal kritik dan saran ya, yang hiburan seperti majalah gitu

A1 : iya.. sarannya ada sih hiburan seperti majalah koran

3. Pesaing Meditest

P: menurut mbak itu pesaing-pesaing Meditest seperti gimana? Siapa aja

A1 : kan banyak lab, selain Meditest ada Sarana Medika, Kualita Medika, Prodia, Cito... rumah sakit juga..

P : pelanggan gitu ada yang membanding-bandingkan harga gitu..misalnya meditest dengan yang lainnya, ada yang ngomong gitu?

A1 : kalau banding-bandingkan sih ngga, cuma tanya harga sini sekian, tanya harga aja bukan lainnya

P: iya..kalau untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan itu seperti apa?

A1 : ya *follow up* pasien, bila di lab ini ada promo, pemeriksaan yang ditawarkan ya pasien langganan atau yang baru-baru kan biar lebih mengenal meditest... promo-promonya

4. Hubungan Meditest dengan pesaing-pesaingnya

P: kalau hubungan...misal hubungan antara Meditest dengan lab klinik pesaing ada?

A1 : iya pasti ada hubungan antara lab satu dengan lain..kalau misal ada pemeriksaannya yang di sini masih ada *trouble* atau entah reagen habis, bisa minta tolong ke lab lain, sebagai mitra gitu

P: itu misal semacam rujukan gitu ya?

A1: seperti pemeriksaan rujukan yang memang harus dirujuk kalau memang di sini tidak mendukung

P: rujukan gitu tidak hanya ke lab lain misal ke ...hampir semua (lab) ya misal Prodia, Cito

A1: di Prodia pun juga kalau msialnya di sana tidak bisa maka merujuk ke sini

P: di Prodia.. Cito atau Sarana, Kualita ya gitu juga ya?

A1: iya juga

P: oke ya sudah kalau gitu, makasih mbak

A1: iya...sama2 makasih....

LAMPIRAN 9

Transkrip wawancara dengan Analis 2 & 3 (A2, A3)

1. Cara memberikan pelayanan pada pelanggan

P : Ini Meditest kalau cara ngasih pelayanan yang bagus itu gimana ya?

A2: Caranya... dengan cara menangani dengan baik dengan cara sopan, salam, supaya pasien senang...

A3: Ya...hampir sama salam, mendata pasien, menerangkan apa yang harus dilakukan...

A2: Yang diinginkan...

A3 yang diinginkan pasien sesuai pemeriksaan, memberi informasi hasil jadinya kapan

2. Hubungan antara Meditest dengan laboratorium klinik pesaing

P: O...jadi yang penting-penting gitu hasilnya akurat, terus pelayanan yang baik gitu ya..terus kalau hubungan Meditest sama lab klinik lain itu seperti apa?

A3 ya...hubungan nya itu kan saling menguntungkan ya...yang kerjasama baik

A2: kerjasama dengan baik...

P: Iya misalnya kaya rujukan gitu ya?

A2: iya rujukan...kalau pemeriksaan tidak ada disini ya kerjasama dengan lab lain...

A3: begitu juga sebaliknya...

P: Itu kok bisa pakai rujukan kenapa ya?

A2: (karena) di sini tidak mengerjakan...

P: Jadi hitung-hitungannya ya lebih bagus kalau dirujuk ya

A3: kadang ada beberapa pemeriksaan itu tidak setiap hari itu diperiksa..misalnya seperti pemeriksaan untuk kanker, tumor...itu kan pasien khusus.. kami kerja sama dengan lab lain...

A2 : tumor marker...itu kan kita tidak mengerjakan..dikumpulin... kami rujuk ke lab lain...

P : Uh..jadi (pemeriksaan) tidak tersedia karena nggak punya bahan-bahannya ya..kan lebih cukup kalau merujuk ke lab lain...

A2 : iya

A3 : iya

3. Perbandingan dengan laboratorium klinik pesaing

P : Kalo yang pelanggan ke sini, ada yang membanding-bandingkan sama lab lain nggak?

A2 : bisa iya bisa nggak...tergantung...

A3 : ada yang beberapa pelanggan setia... ada... ada yang karena sebelum ke sini mungkin dia ke lab lain dulu..tanya entah itu harga, entah kelengkapan pemeriksaan

P : Kalau soal harga lab klinik lain itu...ada nggak yang pernah ngecek gitu atau dikasih infonya gitu?

A3 : Kadang kan pasien datang...tanya pemeriksaan itu habisnya berapa ya karane mungkin lab lain ada promo...jadi ada harga jauh lebih murah...

P : Kalau orang-orang itu lebih sering mbandingin sama lab mana?

A3 : kalau keakuratan itu lebih ke Prodia...kalau harga...macam-macam sih...ke lab-lab lain yang di bawah Prodia..

P : Lha itu cara kok bisa tau harga dari lab lain gimana ya

A3 : siapa? pasiennya?

P : Nggak, maksudnya mba-mba ini

A2 : banyak...nek ndak ya.. kaya Cito sudah ngasih setiap ada perubahan harga kami dikirim...

P : Ooh...jadi ngirimi ke sini ya

A2 : iya..jadi ini harga berubah.. jadi kita tau...supaya ininya ga nanya..kalau tanya kelamaan ke pasien mas... ini haargane berapa... padahal harganya udah naik...

4. Pengaruh BPJS Kesehatan

P : Kalau misal BPJS itu pengaruh ke (kunjungan) pelanggan ga ya?

A3 : ta rasa iya...

A2 : pengaruh...kaena sebagian besar masyarakat kan...ikut progam BPJS...

A3 : pasien diabetes kan sudah ada programnya...

A2 : nah... lebih ringan... masuk BPJS ..gitu

P : Tapi... dulu sebelum ada BPJS, sama sekarang yang sudah ada BPJS itu bedanya agak jauh apa nggak ya?

A2 : jauh... jauh mas...jauh to..

A3 : jauh..karena beberapa orang kan lebih menggunakan fasilitas BPJS nya

P : Oh.. apa karena orang-orang sudah bayar iuran itu ya

A3 : iya.. karena sudah bayar iuran yang katakanlah... di luar gula.. itu kan memang bayar... tapi kalau dia periksa di laborat atau di rumah sakit yang kerjasma dengan BPJS kan ada diskon khusus...

P : Iya kan ada promonya ya?

A3 : iya..

5. Pesaing Meditest

P : Kalau menurut mbaknya pesaing terbesarnya Meditest itu apa ya? Lab klink mana ya?

A2 : saingannya Meditest? Uakeh (banyak)...

P : Maksud saya pesaing yang paling dekat dari harga atau lokasi gitu

A2 : ya Prodia...

A3 : Prodia.. Pramita...

P : Kalau dari segi harga pesaingnya apa?

A2 : murahnya? Kene (di sini) ama Sarana (Sarana Medika) unda undi ya...Prodia ya.. mahal di sana dikit..

A3 : murahnya? kalau seperti IBL itu setiap hari apa... ada diskon khusus untuk pelanggan... gitu.. kalau di sini kan nggak..soalnya kami pakai model member... paling yang jadi member dapat promo, kalau selain member kan nggak dapet..

P : Jadi kalau di sini promonya lebih ke member gitu ya?

A3 : iya..

6. Komplain dari pelanggan kepada Meditest

P : Terus kalau di Meditest itu sering dapat komplain dari pasien apa nggak ya? Terus komplainnya kaya gimana ya?

A2 : klo udah ada komplain ya komplain... kalo ga ada ya baik2 saja...

A3 : kadang ya komplain tisu di toiletnya...habis...

A2 : hehehe

P : Terus ada apa lagi selain komplain tisu? Misal suasana di sini ada yang komen nggak?

A3 : ya... istilahnya suwung mas..ga ada majalah, ga ada tv...kadang nunggu hasil atau ambilan darah 2 jam giu...suwung..ga ada hiburannya.. paling main hp mereka sendiri hehehe..

A2 : hehehe...bengong..

7. Kesan Meditest di hadapan pelanggan

P : Ada kesan Meditest di hadapan pelanggan Seperti apa? Misalnya komen tentang suasana, pelayanannya?

A2 : apa ya... kesan-kesannya... (mereka) sudah terbiasa...jadi kaya keluarga..

A3 : pelanggan setia? Kalo yang lama2..pelanggan setia,

A2 : yang sudah meninggal gitu..

A3 : kesannya baik.. menjaga hubungan ya juga baik...

P : Kalau soal menjaga hubungan baik itu menurut mbanya gimana? Misalnya kan pelanggan setia datang ke sini, lha cara-cara yang mba lakukan gimana?

A2 : ya dijaga pelayanannya, melayani dengan baik...

P : Misalnya konsisten gitu?

A3 : iya... kalo pas ada promo ya dikabari...

P : Dikabarinya ya lewat apa? Telpon atau WA (*whatsapp*) gitu ya?

A2 : iya...

A3 : iya...

P : Kalau fax ya jarang ya klo sekarang ya? Kan dulu pakai fax sama telpon...

A3 : ya klo sekarang kan pakai.. *e-mail*..

P : Oh ya *e-mail* ya.. biar cepat ya

A3 : iya...sudah beralih teknologi... iya...klo nggak ya pakai WA (*whatsapp*)...

P : Trus soal beda harga itu, beda tipis atau jauh ya?

A2 : sama apa dulu? Kalo sini sama prodia lumayan... kami sama cito dikit... kalo di diskon ya unda undi, kami sama sarana ya sama...

A3 : iya terpaut dikit (Cito)

P : Oh iya, ada saran nggak, dari pelanggan gitu? Kaya hiburan tadi ya?

A2 : betul...

P : Kalau menurut mba supaya Meditest lebih maju lagi gimana ya?

A2 : iya kalo bisa seperti laborat-laborat lain.. sesuai SDM, peraturan pemerintah.. Depkes gitu...

P : Terus kalo misalkan harga-harga, paket gitu, ada yang komplain nggak ya?

A2 : selama ini ga ada... ga ada.. Cuma ko terpautnya ya terpaut... Cuma lagi kan bervariasi mas, tiap laborat kan beda-beda..tidak harus sama gitu..

P : Kalo Prodia dan Cito kan nasional kan lebih mahal ya...

A2 : terpaut sedikit kok

P : Sama Cito ya?

A2 : nggak juga kok...

P : Klo di Prodia?

A2 : iya... tapi di sana sangat profesional... dari mulai datang pasien, ditangani...

LAMPIRAN 10

Transkrip Wawancara dengan Bag. Pemasaran (Pmsr)

1. Cara pemasaran yang dilakukan Meditest

P : Ini untuk pemasaran Meditest cara-caranya seperti gimana?

Pmsr : Kalau yang selama ini saya lakukan yaitu melakukan penawaran ke perusahaan-perusahaan, rumah-rumah orang-orang, terus menggunakan kartu nama, brosur, itu kalau responnya... apa namanya... pelanggan itu responnya tanya.. ya pertama: mesti tanya alamat, saya kasih brosurnya terus kedua harga, karena sekarang itu harga saling bersaing.. karena pelanggan pasti mintanya yang murah.. dari saya dari Meditest saya pikir harganya bersaing, kami kompetitif dengan lab lain, terjangkau lah, kalau lab lain pakai program promo, di kami nggak promo pun harganya paling terpaut cuma sedikit

P: Uh.. masnya pernah pakai media sosial gitu?

Pmsr: Kalau media sosial belum... karena

P: meskipun brosur atau kartu nama gitu tetap efektif ya?

Pmsr: Kalau kartu nama gitu dia perhatiin, kadang ada beberapa yang “oh ya?” ada beberapa yang “oh ya mas” hehehe

P : terus kalau responnya orang-orang itu, ada nggak yang membandingkan dengan lab lain atau gimana?

Pmsr: kadang kalau ada itu pelanggan yang 1. Punya member, 2. BPJS..hehe BPJS itu sekarang...haduh...

P: Karena iurannya itu ya?

Pmsr: Iya...apalagi iurannya kan sekarang naik, hampir 100% itu... BPJS ya..

P: Biasanya orang membandingkan dengan... ada yang nyebut nggak orang-orang?

Pmsr: Kalau nyebut itu... paling satu dua ... yang sering.... Prodia ama Cito

P: Karena besar ya Prodia itu?

P: Kalau misalnya Sarana (Sarana Medika) dan Kualita (Kualita Medika) ngga ada yang gitu?

Pmsr: Iya jarang

P: Ideal gitu?

Pmsr: Iya juga... malah jarang ada yang tahu gitu

P: Iya soalnya Prodia ama Cito kan nasional ya

Pmsr: Benar... pasti udah.. sama kalau Prodia... kan promonya gencar...

Iya karena lewat media sosial juga

P: Ada kepikiran pakai media sosial?

Pmsr: Kalau saya dari kemarin pingin banget... promosi lewat media sosial..

P: Kok ngga

Pmsr: Hehe...

2. Tanggapan orang-orang terhadap pemasaran Meditest

P: Kalau tanggapan orang-orang itu positif atau negatif?

Pmsr: Tanggapannya ya positif... karena ini kan memberikan edukasi sebenarnya kita... kasih kartu nama atau brosur gitu ... kasih edukasi kalau kesehatan itu penting.

P: Orang-orang sini ya... kadang ya masih sayang uangnya gitu... soalnya hasilnya tidak kelihatan langsung...

Pmsr: Iya... kan orang kurang diedukasi

P: Biasanya gitu masnya pemasarannya di mana aja?

Pmsr: Kalau terakhir ini saya itu biasanya di sepanjang jalan, ruko ruko, ada kafe kafe.. Cuma kadang ada bosnya, kadang cuma karyawannya. Kalau cuma karyawannya biasanya dia bilang nanti saya bilangin ke bosnya dulu... kadang kalau pas sama pemiliknya ya responnya oh ya mas... kalau ada waktu saya kesana... kadang ya oh ya mas ditinggal dulu aja... ada yang ngomong sibuk lah.... Ga usah... apa ini..

P: Oh ya

Pmsr: Kadang juga minta tanda tangan, tanda tangan itu ada yang bilang..”buat apa mas?”

P: Oh ya sudah kalau gitu pertanyaannya sudah..makasih ya mas

Pmsr: Oke..makasih...hehe



LAMPIRAN 11

Foto Laboratorium Klinik Meditest







8.07% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

0.1% IN QUOTES

Report #11505326

1. PENDAHULUAN Latar Belakang Layanan kesehatan merupakan salah satu bentuk usaha yang tetap dibutuhkan oleh masyarakat hingga saat ini. Salah satu jenis fasilitas layanan kesehatan tersebut adalah laboratorium kesehatan atau laboratorium klinik. Masyarakat modern umumnya memiliki kesadaran yang tinggi akan gaya hidup sehat, sehingga hal ini mendorong mereka untuk memeriksakan kondisi kesehatan di laboratorium klinik lalu berkonsultasi dengan dokter. Pada era teknologi informasi ini konsultasi kesehatan bersama dokter kini juga dapat dilakukan melalui internet. Setiap pelaku usaha dituntut untuk dapat menggunakan strategi masing-masing di antaranya adalah beradaptasi pada perubahan yang berlangsung secara terus-menerus. Sumber daya dan unit layanan kesehatan yang dimiliki harus dapat dimanfaatkan dengan baik oleh penyedia jasa bidang kesehatan (Nurhakim, Suparno, & Nurrochmat, 2018). Semakin banyaknya perusahaan jasa kesehatan maka calon pasien akan makin diuntungkan karena mereka berkesempatan membanding-bandingkan perusahaan mana yang dapat memberikan layanan terbaik dan memberikan kepuasan bagi pasien. Bentuk layanan yang diberikan oleh laboratorium klinik yaitu pemeriksaan kesehatan pada pelanggan atau pasien dengan mengambil sampel dari mereka. Dari hasil pemeriksaan tersebut, pasien yang bersangkutan