

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH..... | xviii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah | 10 |
| 1.2.1 Faktor Rumah Sakit..... | 11 |
| 1.2.2 Faktor FKTP | 14 |
| 1.2.3 Faktor Lingkungan | 16 |
| 1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah..... | 17 |
| 1.3.1 Pembatasan Masalah..... | 17 |
| 1.3.2 Rumusan Masalah | 19 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 20 |
| 1.4.1 Tujuan Umum..... | 20 |
| 1.4.2 Tujuan Khusus | 21 |
| 1.4.3 Manfaat Penelitian..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 23 |
| 2.1 Konsep Rumah Sakit | 23 |
| 2.1.1 Definisi Rumah Sakit..... | 23 |
| 2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit | 24 |
| 2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit | 25 |
| 2.2 FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) | 29 |
| 2.3 Pemasaran | 31 |
| 2.3.1 Definisi Pemasaran | 31 |
| 2.3.2 Manajemen Pemasaran | 32 |
| 2.3.3 Bauran Pemasaran..... | 34 |
| 2.4 Gap Model | 38 |
| 2.4.1 Pengertian Gap Model | 38 |
| 2.5 Pengukuran Gap Model | 44 |
| 2.5.1 Pengukuran Gap 1..... | 44 |
| 2.5.2 Pengukuran Gap 5..... | 45 |
| 2.6 Ekspektasi | 46 |
| 2.7 Penilaian | 48 |
| 2.8 Persepsi | 49 |
| | |
| BAB III KERANGKA KONSEPTUAL..... | 50 |
| 3.1 Kerangka Konseptual..... | 50 |
| | |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 52 |
| 4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian | 52 |
| 4.2 Populasi Penelitian..... | 53 |
| 4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel..... | 53 |
| 4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian | 55 |
| 4.4.1 Lokasi | 55 |

| | |
|--|------------|
| 4.4.2 Waktu Penelitian | 55 |
| 4.5 Kerangka Operasional | 55 |
| 4.6 Variabel, Cara Pengukuran, dan Definisi Operasional | 56 |
| 4.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data | 64 |
| 4.8 Analisis Data..... | 65 |
| BAB V HASIL PENELITIAN | 67 |
| 5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi | 67 |
| 5.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi | 67 |
| 5.1.2 Motto, Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi..... | 68 |
| 5.1.3 Pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi | 69 |
| 5.1.4 Komposisi SDM di Rumah Sakit Umum Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi..... | 69 |
| 5.2 Gambaran Umum Responden Penelitian..... | 72 |
| 5.2.1 Karakteristik Responden..... | 72 |
| 5.3 Ekspektasi Pihak FKTP terhadap Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>) | 77 |
| 5.4 Penilaian Pihak FKTP Berdasarkan Harapannya terhadap Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>) | 90 |
| 5.5 Persepsi Pihak Manajemen Rumah Sakit terhadap Ekspektasi FKTP terkait Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>)..... | 125 |
| 5.6 Gap atau Kesenjangan Ekspektasi dengan Penilaian FKTP terhadap Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>) .. | 139 |
| 5.7 Gap atau Kesenjangan Persepsi Pihak Manajemen Rumah Sakit dengan Ekspektasi atau Harapan FKTP terhadap Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>) | 146 |

| | |
|---|------------|
| BAB VI PEMBAHASAN..... | 152 |
| 6.1 Ekspektasi dan Penilaian Responden terhadap Bauran Pemasaran di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi..... | 152 |
| 6.1.1 <i>Relation</i> (Hubungan)..... | 153 |
| 6.1.2 <i>Retrenchment</i> (Kemudahan)..... | 157 |
| 6.1.3 <i>Relevance</i> (Kesesuaian)..... | 167 |
| 6.1.4 <i>Reward</i> (Kepuasan Jangka Panjang)..... | 169 |
| 6.2 Persepsi Pihak Manajemen Rumah Sakit terhadap Ekspektasi FKTP terkait Bauran Pemasaran di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi..... | 171 |
| 6.2.1 <i>Relation</i> (Hubungan)..... | 171 |
| 6.2.2 <i>Retrenchment</i> (Kemudahan)..... | 174 |
| 6.2.3 <i>Relevance</i> (Kesesuaian)..... | 176 |
| 6.2.4 <i>Reward</i> (Kepuasan Jangka Panjang)..... | 179 |
| 6.3 Gap atau Kesenjangan antara Ekspektasi dan Penilaian FKTP terhadap Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>) di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi..... | 180 |
| 6.4 Gap atau Kesenjangan antara Persepsi Pihak Manajemen Rumah Sakit dengan Ekspektasi Pihak FKTP terhadap Bauran Pemasaran 4R (<i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i>) di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Krikilan Kabupaten Banyuwangi..... | 187 |
| BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN..... | 193 |
| 7.1 Kesimpulan..... | 193 |
| 7.2 Saran..... | 196 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 199 |
| LAMPIRAN..... | 202 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.1 | Data Kunjungan Pasien Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Tahun 2016-2019... | 5 |
| 1.2 | Data Kunjungan Pasien BPJS Poli Urologi RSUD Bhakti Husada Tahun 2016-2019..... | 7 |
| 4.1 | Variabel Penelitian..... | 56 |
| 5.1 | Jumlah Tenaga Kerja di RSUD Bhakti Husada Krikilan Tahun 2018..... | 83 |
| 5.2 | Jumlah Tenaga Klinis di RSUD Bhakti Husada Krikilan Tahun 2018..... | 84 |
| 5.3 | Jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) FKTP | 86 |
| 5.4 | Jarak FKTP dengan RSUD Bhakti Husada..... | 87 |
| 5.5 | Sumber Informasi FKTP tentang Pelayanan Rumah Sakit | 88 |
| 5.6 | Transportasi untuk Pasien | 89 |
| 5.7 | Preferensi Bentuk Kerjasama yang diharapkan oleh FKTP di poli urologi RSUD Bhakti Husada. (total responden = 11)..... | 92 |
| 5.8 | Harapan akan keterlibatan tenaga kesehatan di FKTP dalam Kerjasama. (total responden = 11)..... | 94 |
| 5.9 | Intensitas Kerjasama yang diharapkan oleh FKTP dengan pihak rumah sakit yang terkait dengan rujukan pasien. (total responden = 11)..... | 95 |
| 5.10 | Harapan FKTP terkait informasi yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pihak FKTP (total responden = 11)..... | 97 |

| | | |
|------|--|-----|
| 5.11 | Harapan responden mengenai saluran komunikasi (media yang digunakan dan informasi yang disampaikan. (total responden = 11) | 97 |
| 5.12 | Harapan responden mengenai tanggapan atau respon pihak rumah sakit. (total responden = 11) | 99 |
| 5.13 | Harapan mengenai tahapan atau proses rujukan. (total responden = 11) | 100 |
| 5.14 | Harapan Mengenai Kenyamanan dan Keamanan Pasien Rujukan di Rumah Sakit (total responden = 11) | 101 |
| 5.15 | Program Layanan yang diharapkan oleh FKTP. (total responden = 11) | 102 |
| 5.16 | Kondisi tenaga medis dan fasilitas medis yang diharapkan FKTP. (total responden = 11) | 102 |
| 5.17 | Harapan FKTP mengenai tindak lanjut rumah sakit jika tidak mampu menangani pasien. (total responden = 11) | 103 |
| 5.18 | Kebebasan memberikan kritik kepada rumah sakit yang diharapkan oleh rumah sakit. (total responden = 11) | 104 |
| 5.19 | Reward dalam bentuk non finansial lain yang diharapkan FKTP. (total responden = 11) | 105 |
| 5.20 | Penilaian Responden terhadap Harapan pada Aspek Bentuk Kerjasama | 107 |
| 5.21 | Penilaian Responden terhadap Keterlibatan Pihak FKTP dalam Kerjasama .. | 113 |
| 5.22 | Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Harapan pada Aspek Intensitas Kerjasama | 114 |
| 5.23 | Penilaian responden terhadap informasi yang harus diberikan kepada pihak FKTP | 117 |

| | | |
|------|--|-----|
| 5.24 | Penilaian responden terhadap saluran komunikasi dan informasi yang disampaikan pada saluran tersebut..... | 119 |
| 5.25 | Penilaian responden terhadap tanggapan atau respon pihak rumah sakit | 122 |
| 5.26 | Penilaian responden terhadap tahapan atau proses rujukan yang diharapkan | 123 |
| 5.27 | Penilaian Responden terhadap Kenyamanan dan Keamanan Pasien Rujukan di Rumah Sakit..... | 124 |
| 5.28 | Penilaian Responden terhadap Program Pelayanan di Poli Urologi RSUD Bhakti Husada..... | 126 |
| 5.29 | Penilaian responden terhadap kondisi tenaga medis dan fasilitas medis | 128 |
| 5.30 | Penilaian responden terhadap tindak lanjut pihak rumah sakit jika tidak mampu menangani pasien rujukan..... | 110 |
| 5.31 | Penilaian responden terhadap kebebasan memberikan kritik | 132 |
| 5.32 | Penilaian responden terhadap reward lain dalam bentuk non-finansial | 134 |
| 5.33 | Perbandingan antara harapan dan penilaian responden pada aspek relation di poli urologi RSUD Bhakti Husada | 135 |
| 5.34 | Perbandingan antara harapan dan penilaian responden pada aspek retrenchment di poli urologi RSUD Bhakti Husada | 141 |
| 5.35 | Perbandingan antara harapan dan penilaian responden pada aspek relevance di poli urologi RSUD Bhakti Husada | 147 |
| 5.36 | Perbandingan antara harapan dan penilaian responden pada aspek reward di poli urologi RSUD Bhakti Husada | 151 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Judul Gambar | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1.1 | Identifikasi Penyebab Masalah | 11 |
| 2.1 | Fungsi Manajemen Pemasaran..... | 37 |
| 2.2 | Gap Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen | 44 |
| 3.1 | Kerangka Konseptual | 56 |
| 4.1 | Struktur Organisasi RSUD Bhakti Husada | 60 |
| 4.2 | Kerangka Operasional | 62 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul | Halaman |
|----|---|---------|
| 1 | Persetujuan Sebelum Penelitian..... | 202 |
| 2 | Inform Consent..... | 205 |
| 3 | Kuesioner untuk responden RS..... | 207 |
| 4 | Kuesioner untuk responden FKTP..... | 219 |
| 5 | Surat Permohonan Izin Pengambilan Data..... | 233 |
| 6 | Surat Permohonan Studi Pendahuluan..... | 234 |
| 7 | Surat Permohonan Izin Penelitian..... | 235 |
| 8 | Surat Pemberitahuan Uji Validitas..... | 236 |
| 9 | Surat Pengantar Pengambilan Data Dinas Penanaman Modal..... | 237 |
| 10 | Surat Pemberitahuan Izin Pengambilan Data Awal di RS..... | 238 |
| 11 | Surat Pemberitahuan Izin Penelitian dari RS..... | 239 |
| 12 | Sertifikat Laik Etik..... | 240 |

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

| | |
|----|---|
| % | = persen |
| / | = atau |
| - | = sampai atau hingga |
| ✓ | = centang, tanda koreksi, membubuhi coretan tanda koreksi |
| km | = kilometer |

Daftar Singkatan

| | |
|----------|---|
| 4C | = <i>Customer Value, Cost, Convenience, Communication</i> |
| 4P | = <i>Product, Price, Place, Promotion</i> |
| 7P | = <i>Product, Price, Place, Promotion, Physical Evidence, Process, People</i> |
| 4R | = <i>Relation, Retrenchment, Relevance, Reward</i> |
| 4S | = <i>Scope, Site, Synergy, System</i> |
| BPJS | = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial |
| FKTP | = Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama |
| FKTL | = Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut |
| ICU | = <i>Intensive Care Unit</i> |
| IMC | = <i>Integrated Marketing Communications</i> |
| JKN-KIS | = Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat |
| KAI | = Kereta Api Indonesia |
| Kemenkes | = Kementerian Kesehatan |
| PIC | = <i>Person In Charge</i> |
| PNS | = Pegawai Negeri Sipil |

| | |
|---------------|---|
| PKWT | = Perjanjian Kerja Waktu Tertentu |
| PPN | = Perusahaan Perkebunan Negara |
| PT | = Perseroan Terbatas |
| PTPN | = Perseroan Terbatas Perkebunan Negara |
| Permenkes | = Peraturan Menteri Kesehatan |
| Perpres | = Peraturan Presiden |
| Puskesmas | = Pusat Kesehatan Masyarakat |
| <i>P-Care</i> | = <i>Primary Care</i> |
| RI | = Republik Indonesia |
| RS | = Rumah Sakit |
| RSU | = Rumah Sakit Umum |
| RNM | = Rolas Nusantara Medika |
| SDM | = Sumber Daya Manusia |
| SISRUTE | = Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi |
| UKL | = Upaya Pengelolaan Lingkungan |
| UPL | = Upaya Pemantauan Lingkungan |
| USG | = <i>Ultra Sono Graph</i> |
| Telkom | = Telekomunikasi |
| WHO | = <i>World Health Organization</i> |

Daftar Isilah

| | |
|-------------------------|--|
| <i>Informed Consent</i> | = Pernyataan persetujuan mengenai sesuatu (menyetujui/menolak) |
| PSP | = Penjelasan Sebelum Persetujuan |
| <i>et al</i> | = <i>and other/</i> dan kawan-kawan |
| dkk | = dan kawan-kawan |