

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN K1 – K4 POLI KIA DI PUSKESMAS GENDING
DAN PUSKESMAS DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK
BERDASARKAN CITRA MEREK DAN NILAI PELANGGAN**



TULIP SWARIDONA DILAH ALIT P.

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN K1 – K4 POLI KIA DI PUSKESMAS GENDING
DAN PUSKESMAS DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK
BERDASARKAN CITRA MEREK DAN NILAI PELANGGAN**



OLEH:

**TULIP SWARIDONA DILAH ALIT P.
NIM. 101614453002**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

**UPAYA PENINGKATAN K1 – K4 POLI KIA DI PUSKESMAS GENDING
DAN PUSKESMAS DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK
BERDASARKAN CITRA MEREK DAN NILAI PELANGGAN**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh :

**TULIP SWARIDONA DILAH ALIT P.
NIM 101614453002**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 17 Desember 2020**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,

**Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001**

Tim Penguji:

**Ketua : Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., M.S.
Anggota : 1. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
2. Dr. Rachmah Indawati., S. KM., M.KM.
3. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
4. Dr. Sri Utami, S.Kp., M. Kes.
5. Vitria Dewi, drg., M.Si.**

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**TULIP SWARIDONA DILAH ALIT P.
NIM 101614453002**

Menyetujui,

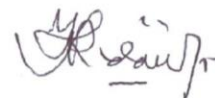
Surabaya, 17 Desember 2020

Pembimbing Ketua



**Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
NIP 196509141996011001**

Pembimbing



**Dr. Rachmah Indawati, S.KM. M.KM.
NIP 196605251993032002**

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tulip Swaridona Dilah Alit P.
NIM : 101614453002
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Pelayanan Kesehatan
Angkatan : 2016
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

UPAYA PENINGKATAN K1 – K4 POLI KIA DI PUSKESMAS GENDING DAN PUSKESMAS DUDUK SAMPEYAN KABUPATEN GRESIK BERDASARKAN CITRA MEREK DAN NILAI PELANGGAN

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Desember 2020



(Tulip Swaridona Dilah Alit P.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME atas segala karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan tesis dengan judul **“Upaya Peningkatan K1 – K4 Poli KIA Di Puskesmas Gending Dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik Berdasarkan Citra Merek Dan Nilai Pelanggan”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi dalam upaya kunjungan K1-K4 ibu hamil di Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik melalui citra merek dan nilai pelanggan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini dapat terselesaikan atas bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada yang terhormat Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes. selaku pembimbing ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, konsultasi, dan perbaikan agar tesis ini selesai dengan baik. Ucapan terima kasih saya sampaikan juga kepada Dr. Rachmah Indawati., S.KM., M.KM selaku pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan dan koreksi yang bersifat membangun serta masukan yang berharga selama proses penyusunan tesis ini.

Dengan selesainya tesis ini, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga;
2. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat;
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan;
4. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes. selaku Ketua Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan;
5. Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr. M.S. selaku Ketua Penguji;
6. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., Dr. Rachmah Indawati., S.KM., M.KM, selaku dosen pembimbing;
7. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu, mendidik, membimbing di Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, minat studi Manajemen Pelayanan Kesehatan;
8. Seluruh staf administrasi Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga yang telah membantu proses administrasi selama proses pendidikan berlangsung;
9. Seluruh pihak lain yang telah membantu proses penyelesaian tesis ini;
10. Papa Ir. Sugeng Hariyono, papa yang tak putus doanya, memberi semangat yang tidak ada habisnya kepada saya beserta mama alm. Ir. Miwing Saptowulan yang dahulu menjadi penyemangat saya di saat kuliah;
11. Adik Doni Kintoko Parwo Pinayung W., A.Md yang selalu menyemangati saya.
12. Yudha Pratama Putra, S.Ant., seseorang yang selalu ada dan mendukung saya untuk menyelesaikan tesis saya;

13. Teman-teman kuliah di Minat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan angkatan 2016 yang telah menjadi keluarga, teman, selama proses perkuliahan berlangsung;
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah mendukung dalam pembuatan tesis ini hingga selesai.

Demikian semoga tesis ini bisa memberikan manfaat bagi diri kami sendiri dan bagi pihak yang lain.

Surabaya, 17 Desember 2020

Penulis

SUMMARY

Efforts to Improve K1 - K4 KIA Poly at Public Health Gending and Public health Duduk Sampeyan Gresik Regency Based on Brand Image and Customer Value

Public health centers must be able to provide quality services with the aim of achieving customer satisfaction and will have an effect on customer loyalty. Brand and strategy become an interesting topic as a source of company excellence in facing competition and customer demands. In 2014 and 2016 there was a decrease in K1-K4.

The purpose of this study is an effort to increase the K1-K4 visits of pregnant women based on brand image and customer value. The specific objectives of this study are 1) To identify the socio-demographic of the patient including age, marital status, education, occupation, income, number of children, pregnancy history. 2) Identifying brand image which includes the type of brand association, favorability of brand association, strength of brand association, and uniqueness of brand association. 3) Identifying customer values which include functional values, social values, emotional values, and sacrificial values. 4) Identifying the effect of brand image on customer value at public health Gending and public health Duduk Sampeyan, Gresik Regency. 5) Compiling recommendations for efforts to increase K1-K4 visits for pregnant women at Gending Health Center and Sitting Sampeyan Health Center, Gresik Regency through brand image and customer value.

This research is a descriptive observational study. The design of this study was to use a cross sectional design. The location of the research was conducted at the KIA Poli Gending Health Center and the Sitting Sampeyan Health Center, Gresik Regency. The population of this study were all pregnant women who visited or who had been served at the KIA Poli Gending Health Center and the Sit Sampeyan Health Center, Gresik Regency. The sample in this study were 100 visiting pregnant women or who had been served.

The results showed that there was an effect of brand image on customer value. This brand image has a significant effect ($\alpha = 0,000$) on customer value. Brand image has a positive influence (coefficients beta = 0.617) on customer value. This means that the better the brand image at Puskesmas Gending and Puskesmas Seating Sampeyan, the better the customer value will be.

Recommendations from the results of this study are to improve the infrastructure at the puskesmas so that customers are comfortable with repairing buildings, parking lots, officers providing services to customers must be good if there are customers, especially pregnant women who do not come to check their pregnancy, officers approach and provide education about pregnancy.

The conclusion in this study is that there is a positive and significant effect of brand image on customer value. Efforts to increase the visits of K1-K4 visits of pregnant women at Gending Health Center and Sitting public health

center Sampeyan Gresik by improving the best service to patients to obtain a good brand image and value from patients.

RINGKASAN

Upaya Peningkatan K1 – K4 Poli KIA Di Puskesmas Gending Dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik Berdasarkan Citra Merek Dan Nilai Pelanggan

Puskesmas harus mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan dan akan berefek pada timbulnya suatu kesetiaan pelanggan. *Brand* dan strategi menjadi sebuah topik yang menarik sebagai sumber keunggulan perusahaan dalam menghadapi persaingan dan tuntutan pelanggan. Pada tahun 2014 dan 2016 adanya penurunan K1-K4.

Tujuan dari penelitian ini ialah upaya meningkatkan kunjungan K1-K4 ibu hamil berdasarkan citra merek dan nilai pelanggan. Tujuan khusus dari penelitian ini ialah 1) Mengidentifikasi sosio – demografi pasien meliputi umur, status pernikahan, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah anak, riwayat kehamilan. 2) Mengidentifikasi citra merek yang meliputi tipe asosiasi merek, favorabilitas asosiasi merek, kekuatan asosiasi merek, dan keunikan asosiasi merek. 3) Mengidentifikasi nilai pelanggan yang meliputi nilai fungsional, nilai sosial, nilai emosional, dan nilai pengorbanan. 4) Mengidentifikasi pengaruh citra merek terhadap nilai pelanggan di Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik. 5) Menyusun rekomendasi upaya peningkatan kunjungan K1-K4 ibu hamil di Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik melalui citra merek dan nilai pelanggan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional. Rancang bangun penelitian ini adalah menggunakan rancang bangun *cross sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di Poli KIA Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik. Populasi penelitian ini ialah semua ibu hamil yang berkunjung atau yang sudah dilayani di Poli KIA Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik. Sampel dalam penelitian ini ialah ibu hamil berkunjung atau yang sudah dilayani sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dari citra merek terhadap nilai pelanggan. Citra merek ini memiliki pengaruh signifikan ($\alpha = 0,000$) terhadap nilai pelanggan. Citra merek memiliki pengaruh positif (*coefficients beta* = 0,617) terhadap nilai pelanggan. Hal ini berarti semakin baik citra merek pada Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk Sampeyan maka semakin baik pula nilai pelanggannya.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah dengan memperbaiki infrastruktur pada puskesmas supaya pelanggan nyaman dengan memperbaiki gedung, lahan parkir, petugas memberi pelayanan kepada pelanggan harus baik apabila ada pelanggan terutama ibu hamil yang tidak datang untuk periksa kehamilannya, petugas menghampiri dan memberi edukasi tentang kehamilan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan citra merek terhadap nilai pelanggan. Upaya meningkatkan kunjungan kunjungan K1-K4 kunjungan ibu hamil di Puskesmas Gending dan Puskesmas Duduk

Sampeyan Gresik dengan cara meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada pasien untuk memperoleh citra merek dan nilai yang baik dari pasien.