

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan berjalannya waktu, tujuan rumah sakit tidak hanya pelayanan sosial tetapi juga mengarah pada tujuan ekonomi bahkan komersial. Tantangan utama secara nasional adalah kebutuhan akan kesehatan yang sangat meningkat. Oleh karena itu dibutuhkan lebih banyak sumber daya kesehatan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Namun kenyataan yang terjadi adalah adanya kesenggangan antara kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya yang terbatas sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga rumah sakit harus mengubah paradigma menjadi lebih berfokus pada upaya meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara mengubah sikap dan perilaku terhadap pasien (Adisasmito, 2011).

Hal lain yang juga menjadi tantangan bagi rumah sakit adalah tantangan untuk bersaing dengan sesama pemberi pelayanan kesehatan. Kompetisi ini dapat dinilai berdasarkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan konsumen barang atau jasa yang bermutu, harga lebih rendah, pelayanan yang lebih sempurna, lebih mudah dijangkau, memenuhi kebutuhan, tuntutan, harapan dan kepuasan konsumen (Adisasmito, 2011).

Globalisasi merupakan era terjadinya pengalihan kapital dan teknologi dari negara dengan biaya tenaga kerja mahal ke negara dengan biaya tenaga kerja,

murah. Dampak globalisasi menuntut rumah sakit agar melakukan perubahan dalam manajemen dan organisasi agar mampu bersaing dengan pesaing lokal nasional, dan internasional. Bagi rumah sakit yang siap bersaing baik itu dari segi pelayanan, sumber daya yang dimiliki dan pemasaran yang kuat akan menerima kehadiran globalisasi. Solusi terbaik untuk menghadapi globalisasi salah satunya adalah dengan menyiapkan daya saing yang tinggi melalui pemasaran yang efektif (Taurany, 2018).

Menurut (Kotler dan Keller, 2016) pemasaran merupakan kunci untuk meraih tujuan organisasi yang lebih efektif dari pada pesaing karena memadukan kegiatan pemasaran untuk menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran. Tujuan pemasaran rumah sakit adalah memperkenalkan rumah sakit pada masyarakat luas, menginformasikan se jelas-jelasnya mengenai fasilitas dan kemampuan pelayanan pada masyarakat dan segenap warga rumah sakit. Selain itu juga membentuk dan membina citra melalui kepercayaan dan penghargaan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit, pemanfaatan sumber daya rumah sakit secara optimal dan rumah sakit juga mengharapkan terjadinya peningkatan penghasilan.

Salah satu rumah sakit yang ada di Indonesia adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soedono Madiun yang merupakan Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintah kelas B milik Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jl. Dr. Soetomo nomor 59 Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. Sebagai pelayanan publik RSUD dr. Soedono Madiun melaksanakan pelayanan prima di segala bidang, meliputi pelayanan cepat, tepat, berkualitas dan transparan. Sistem pelayanan

terpadu (pelayanan medis, penunjang medis dan penunjang non medis) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Salah satu jenis layanan yang ditawarkan oleh RSUD dr. Soedono Madiun adalah pelayanan *General Check Up* (Profil RSUD dr. Soedono Madiun, 2018).

Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 47 menyatakan bahwa *General Check Up* adalah salah satu bentuk upaya pencegahan terjadinya dan atau berkembangnya penyakit dengan melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala sebagai pemeriksaan penyaring untuk mendeteksi kelainan ataupun perubahan fungsi tubuh yang mengarah pada keadaan patologis. Terdapat kelebihan dari pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun berdasarkan profil RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2018 antara lain:

- a. Sudah terintegrasi yang artinya semua pelayanan *General Check Up* dilakukan pada 1 lantai yang sama sehingga memudahkan pasien jika melakukan pemeriksaan yang kompleks.
- b. Jenis layanan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan Peralatan yang disediakan sudah lengkap seperti: pembuatan surat keterangan sehat, radiologi, *treadmill*, *ultrasonography*, *elektrokardiogram*, *elektroensefalografi*, *elektromiografi*, psikiater dan psikolog.
- c. Merupakan satu-satunya rumah sakit yang direkomendasikan sebagai tempat untuk melakukan *General Check Up* bagi calon anggota legislatif.
- d. Sasaran pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun adalah masyarakat luas, calon Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Wanita (TKI/TKW), Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan pelajar/mahasiswa.

Berikut adalah data jumlah kunjungan pasien *General Check Up* RSUD dr.

Soedono Madiun:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2016-2019

No	Tahun	Total Jumlah Kunjungan Pasien <i>General Check Up</i>	Keterangan
1	2016	3.279	Semua pasien yang berkunjung merupakan pasien individu (calon TKI/TKW, CPNS, pelajar/mahasiswa, calo anggota legislatife dan masyarakat umum).
2	2017	2.439	
3	2018	2.066	
4	2019	2.991	

Sumber: data hasil olahan profil RSUD dr Soedono Madiun

Berdasarkan Tabel 1.1 diperoleh informasi bahwa jumlah kunjungan pasien *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun mengalami fluktuatif dalam 4 Tahun terakhir (2016-2019). Pada Tahun 2016 ke Tahun 2017 mengalami penurunan sebanyak 25.00%, Tahun 2017 ke Tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 15.00% dan pada Tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 44.00%. Untuk dapat meningkatkan kunjungan pasien *General Check Up*, dibutuhkan juga media pemasaran. Media pemasaran yang telah dilakukan RSUD dr. Soedono Madiun untuk memperkenalkan *General Check Up* hanya melalui *website*.

Madiun dapat dikategorikan sebagai salah satu kota yang tercatat memiliki banyak perusahaan besar dan sedang. Terdapat 59 perusahaan besar dan sedang di Madiun yang dapat dikategorikan sebagai konsumen potensial yang wajib melakukan *General Check Up* pada karyawan (Badan Pusat Statistik Kota Madiun, 2018).

Adapun dasar hukum tentang kewajiban perusahaan melakukan *General Check Up* adalah menurut Undang-Undang nomor 1 Tahun 1970 pasal 8 tentang

keselamatan kerja dan peraturan menteri tenaga kerja dan transmigrasi nomor per 02/MEN/1980 tentang pemeriksaan kesehatan tenaga kerja, mengakatan bahwa pengurus wajib memeriksakan semua tenaga kerja secara berkala sekurang-kurangnya 1 Tahun sekali dan diselenggarakan oleh pengurus dengan mengadakan ikatan dengan dokter/pelayanan kesehatan lain.

Tanggal 3 juli 2019 dilakukan survey awal tentang *General Check Up* pada beberapa perusahaan di Madiun antara lain:

1. PT industri kereta api Madiun
2. PT kereta api Indonesia daop VII Madiun
3. PT Telkom Madiun dan
4. PT Redjo Agung Madiun.

Survey awal dilakukan dengan wawancara langsung kepada masing-masing kepala bagian manajemen perusahaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan *General Check Up* karyawan perusahaan tersebut. Hasil yang diperoleh dari survey awal tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pengetahuan Perusahaan Di Madiun tentang Unit Pelayanan *General Check Up* di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2019

No	Pengetahuan perusahaan di Madiun tentang unit pelayanan <i>General Check Up</i> di RSUD dr. Soedono Madiun	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tahu	4	100.0
2	Tidak tahu	0	0.0
Total		4	100.0

Sumber: Data Olahan Hasil Studi Pendahuluan perusahaan Di Madiun 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diperoleh informasi bahwa semua (100.0%) perusahaanan yang dijadikan sebagai subjek pengambilan data awal mengetahui tentang tersedianya layanan *General Check Up* di RSUD dr. Soedono Madiun.

Selain itu, pada survey awal juga diperoleh hasil tentang kebijakan *General Check Up* seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Kebijakan Pelaksanaan *General Check Up* Perusahaan di Madiun Tahun 2019

No	Kebijakan pelaksanaan <i>General Check Up</i> perusahaan di Madiun RSUD Dr Soedono Madiun	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak melakukan <i>General Check Up</i>	0	0.0
2	Melakukan <i>General Check Up</i> pada awal bekerja dan berkala setiap 1 kali dalam 1 Tahun	3	75.0
3	Melakukan <i>General Check Up</i> pada awal bekerja dan berkala namun lebih dari 1 Tahun sekali.	1	25.0
Total		4	100.0

Sumber: Data Olahan Hasil Studi Pendahuluan Perusahaan di Madiun Tahun 2019

Berdasarkan pada Tabel 1.3 dapat diperoleh informasi bahwa sebanyak 75.0% perusahaan melakukan *General Check Up* pada awal bekerja kemudian dilanjutkan secara berkala sebanyak 1 kali setiap 1 Tahun namun belum ada satu pun perusahaan di Madiun yang melakukan kerjasama dengan RSUD dr. Soedono Madiun dalam pelayanan *General Check Up* dengan alasan antara lain:

Tabel 1.4 Alasan Perusahaan di Madiun Tidak Melakukan Kerjasama dengan RSUD dr. Soedono Madiun dalam Pelayanan *General Check Up* Tahun 2019

No	Alasan Perusahaan di Madiun Tidak Melakukan Kerjasama	Frekuensi
1	Perusahaan menggunakan sistim tender	4
2	RSUD dr. Soedono Madiun tidak pernah menawarkan menjalin kerjasama ataupun sebagai calon tender	4
3	Menganggap citra RSUD dr. Soedono Madiun kurang baik	1

Sumber: Data Olahan Hasil Studi Pendahuluan Di Perusahaa di Madiun Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa alasan perusahaan di Madiun tidak melakukan kerjasama adalah karena perusahaan menggunakan sistem tender dalam menentukan instansi kesehatan yang akan memberikan pelayanan *General Check Up*. Instansi kesehatan tersebut dapat dikategorikan

sebagai pesaing. Pesaing RSUD dr. Soedono Madiun dalam pelayanan *General Check Up* adalah sebagian besar instansi kesehatan swasta seperti laboratorium-laboratorium yang juga menyediakan pelayanan *General Check Up*, baik yang berada di wilayah Madiun maupun di luar Madiun.

Banyaknya jumlah pesaing menjadi tantangan bagi pengelola RSUD dr. Soedono Madiun dalam memasarkan pelayanan *General Check Up* pada perusahaan-perusahaan. Adapun daftar pesaing RSUD dr. Soedono Madiun dalam pelayanan *General Check Up* di wilayah Madiun seperti pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5 Instansi yang Menyelenggarakan Pelayanan *General Check Up* di Wilayah Madiun Tahun 2019

No	Nama instansi	Status kepemilikan
1	Laboratorium Klinik Persada	Swasta
2	Laboratorium Prodia Madiun	Swasta
3	Laboratorium Pramita Madiun	Swasta
4	Laboratorium Sarana Medika	Swasta
5	Rumah Sakit Panti Nirmala	Swasta
6	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun (RSUD Sogaten)	Pemerintah
7	Rumah Sakit Islam Madiun	Swasta
8	Rumah Sakit Griya Husada	Swasta

Sumber: Data Hasil Studi Pendahuluan Melalui Literatur

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar pesaing RSUD dr. Soedono Madiun adalah instansi kesehatan dengan status kepemilikan adalah instansi swasta. Namun perusahaan-perusahaan tersebut akan mempertimbangkan untuk menjalin kerjasama terkait pemeriksaan *General Check Up* jika RSUD dr. Soedono Madiun bisa memberikan sesuatu yang berbeda dari yang ditawarkan oleh instansi yang selama ini memenangkan tender.

RSUD dr. Soedono Madiun merupakan rumah sakit yang sudah berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang merupakan suatu Unit Kerja Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas (PERMENDAGRI No. 61 Tahun 2007).

Ketika menyelenggarakan dan meningkatkan layanan kepada masyarakat, RSUD dr. Soedono Madiun diberikan fleksibilitas dalam pengelolaan pengadaan barang dan/atau jasa yang salah satunya melalui kerjasama dengan pihak lain berupa kerjasama operasional, sewa menyewa dan usaha lainnya yang mendukung tugas dan fungsi Rumah Sakit (Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 38 Tahun 2013).

*Partnership* adalah hubungan strategik yang secara sengaja dirancang atau dibangun antara perusahaan-perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mendapat manfaat bersama dan saling memiliki rasa kebergantungan yang tinggi (Mohr dan Spekman, 1994). Manfaat yang diperoleh oleh perusahaan melalui *aliansi/partnership*, antara lain menjamin kecepatan dan fleksibilitas untuk mengembangkan keunggulan bersaing perusahaan, serta lebih efektif dalam penyebaran teknologi baru dengan cepat dan sama-sama memperoleh keuntungan dari kerjasama tersebut, bahkan posisinya dipasar juga akan semakin kuat (Amali, 2001).



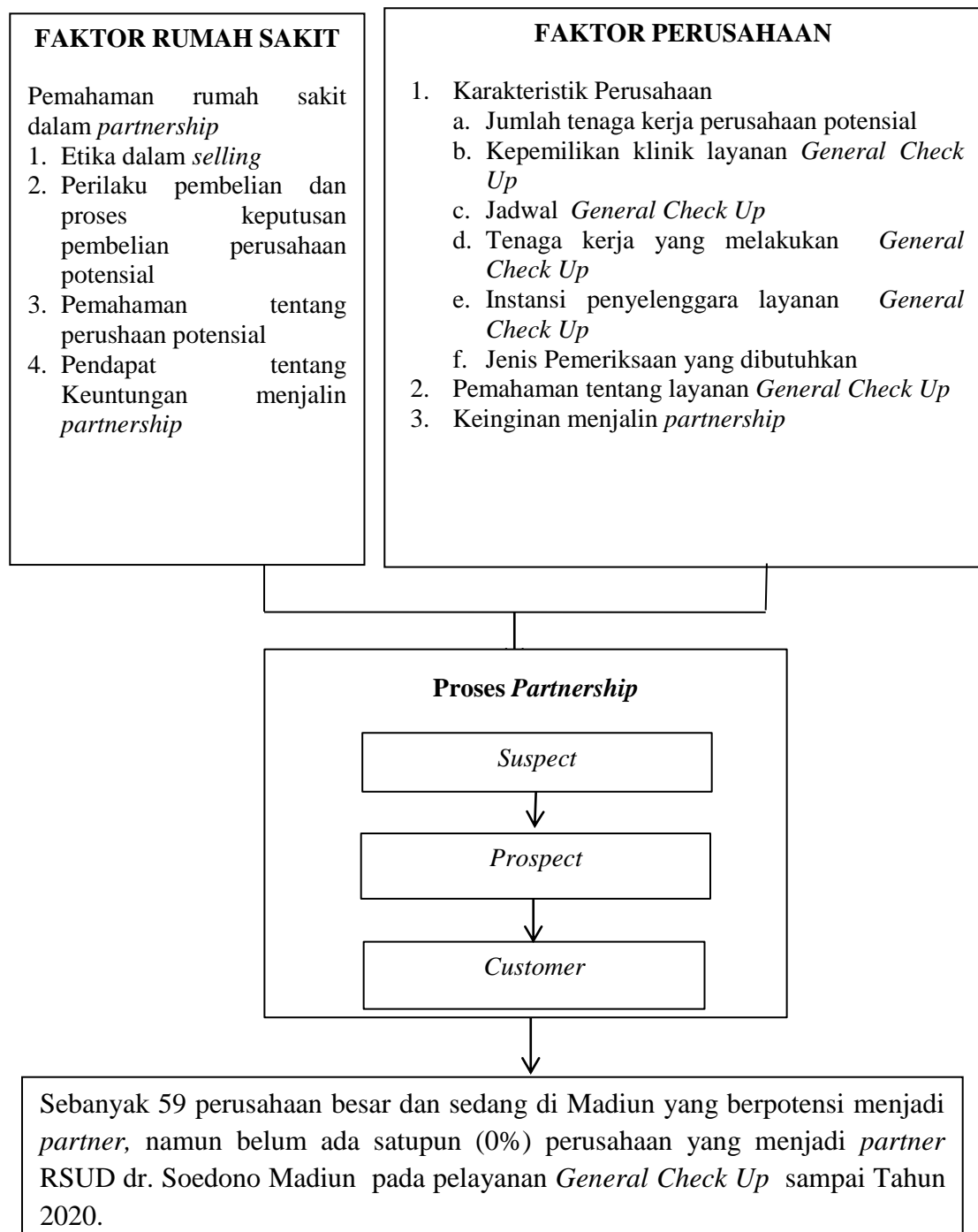
*Partnership* berkembang melalui serangkaian fase dan dipengaruhi oleh berbagai komponen internal (Wohlstetter, *et al.* 2005). Pasar zaman sekarang dipenuhi oleh konsumen yang terdidik, canggih, tidak loyal terhadap salah satu merek dan sangat cepat berubah kondisinya, jadi perlu menumbuhkan kemitraan yang dirancang untuk menggerakkan bisnis secara tepat (Norton., *et al* 1991). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rich., *et al* 2001) menemukan bahwa adanya peningkatan pengembangan pada komunitas ketika melakukan upaya kerjasama. Implementasi kerjasama dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja perusahaan maupun mitra sehingga dapat meningkatkan daya saing (Kanter, 1994 dan Rossi., *et al* 2004). Rumah Sakit dan perusahaan dalam menjalin suatu hubungan kerjasama harus mengetahui karakteristik tertentu yang dibutuhkan untuk membuktikan bahwa suatu hubungan itu eksis sehingga dapat memberikan sumbangsi positif terhadap hubungan tersebut (Hollensen, 2015).

Berdasarkan data dan informasi di atas, masalah dalam penelitian ini adalah sebanyak 59 perusahaan besar dan sedang di Madiun yang berpotensi menjadi *partner*, namun belum ada satupun (0%) perusahaan yang menjadi *partner* RSUD dr. Soedono Madiun pada pelayanan *General Check Up* sampai Tahun 2020.

## **1.2. Kajian Masalah**

Berdasarkan data dan permasalahan pada latar belakang tentang maka ada beberapa faktor kemungkinan yang menyebabkan 59 perusahaan besar dan sedang di Madiun yang berpotensi menjadi *partner*, namun belum ada satupun (0%)

perusahaan yang menjadi *partner* RSUD dr. Soedono Madiun pada pelayanan *General Check Up* sampai tahun 2020 yaitu terdiri dari faktor perusahaan dan faktor rumah sakit yang digambarkan pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 tentang kajian masalah penelitian maka faktor yang mungkin dapat menyebabkan Sebanyak 59 perusahaan besar dan sedang di Madiun yang berpotensi menjadi *partner*, namun belum ada satupun (0%) perusahaan yang menjadi *partner* RSUD dr. Soedono Madiun pada pelayanan *General Check Up* sampai tahun 2020 adalah faktor perusahaan dan faktor rumah sakit. Penyebab tersebut kemudian dijelaskan sebagai berikut:

### 1.2.1. Faktor Rumah Sakit

Pemahaman Rumah Sakit dalam *partnership* merupakan kemampuan pejabat struktural untuk mengetahui secara luas tentang hubungan kerjasama dalam pelayanan *General Check Up* yang nantinya akan dipasarkan pada perusahaan yang ada di Madiun. Pengetahuan *partnership selling* yang dimaksud terdiri dari:

1. Pemahaman tentang etika dalam *selling* merupakan pemahaman yang berupa prinsip dalam hal moral yang dimiliki pejabat struktural RSUD dr. Soedono Madiun yang mendefinisikan antara sesuatu yang benar dan salah dalam memasarkan layanan *General Check Up* pada perusahaan potensial.
2. Pemahaman tentang perilaku pembelian dan proses keputusan pembelian perusahaan merupakan pemahaman pejabat struktural RSUD dr. Soedono Madiun terkait tindakan perusahaan potensial dalam menggunakan layanan *General Check Up* yang dimulai dengan proses mengenali permasalahan (perusahaan potensial memiliki kebutuhan dalam layanan *General Check Up*), pencarian informasi (perusahaan potensial akan mengumpulkan penjelasan tentang layanan *General Check Up*), mengevaluasi alternatif

(perusahaan potensial akan menilai beberapa pilihan tentang layanan *General Check Up* berdasarkan informasi yang diperoleh), keputusan pembelian (perusahaan potensial akan memanfaatkan layanan *General Check Up*) dan perilaku pasca pembelian (tingkah laku perusahaan potensial setelah memanfaatkan layanan *General Check Up*..

3. Pemahaman tentang perusahaan potensial merupakan pemahaman wajib yang diketahui oleh pejabat struktural RSUD dr. Soedono Madiun untuk menentukan perusahaan yang memiliki standar sebagai perusahaan wajib *General Check Up*. Pemahaman tersebut meliputi jenis perusahaan potensial dan kebutuhan perusahaan potensial. Kurangnya pemahaman tentang perusahaan wajib *General Check Up*, menyebabkan RSUD dr. Soedono Madiun tidak mampu mendefinisikan siapa saja perusahaan wajib *General Check Up* dan memiliki efek terhadap kunjungan unit *General Check Up*.
4. Pendapat tentang keuntungan menjalin *partnership* merupakan anggapan pejabat struktural RSUD dr. Soedono Madiun tentang setiap hubungan dalam *partnership* harus terdapat keuntungan atau manfaat bersama antara perusahaan dan RSUD dr. Soedono Madiun. Keuntungan harus dirasakan baik oleh perusahaan sebagai pengguna dan juga RSUD dr. Soedono sebagai penyedia layanan *General Check Up*.

### 1.2.2. Faktor Perusahaan

#### 1. Karakteristik Perusahaan

Ciri yang dimiliki perusahaan wajib *General Check Up* yang membedakan antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya dalam melaksanakan pemeriksaan *General Check Up* meliputi:

- a. Jumlah tenaga kerja perusahaan potensial yang merupakan banyaknya pekerja yang tergabung dalam suatu usaha atau organisasi yang ada di Madiun yang diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan *General Check Up*.
- b. Kepemilikan klinik layanan *General Check Up* yang merupakan Ketersediaan fasilitas kesehatan oleh perusahaan di Madiun untuk pemeriksaan kesehatan berkala pada karyawan.
- c. Jadwal *General Check Up* merupakan waktu pelaksanaan pemeriksaan kesehatan berkala pada karyawan yang disediakan oleh perusahaan di Madiun.
- d. Tenaga kerja yang melakukan *General Check Up* merupakan Karyawan perusahaan yang diharuskan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan berkala pada perusahaan di Madiun;
- e. Instansi penyelenggara layanan *General Check Up* merupakan fasilitas kesehatan yang dimanfaatkan oleh perusahaan di Madiun dalam pelaksanaan pemeriksaan kesehatan berkala pada karyawan.

- f. Jenis pemeriksaan yang dibutuhkan merupakan macam layanan jasa yang dimanfaatkan oleh perusahaan dalam pelaksanaan pemeriksaan kesehatan berkala pada karyawan.
2. Pemahaman tentang layanan *General Check Up* merupakan Hal yang dimengerti oleh perusahaan potensial yang berkaitan dengan layanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.
3. Keinginan menjalin partnership merupakan Kemauan perusahaan di Madiun sebagai konsumen untuk menjadikan RSUD dr. Soedono Madiun sebagai mitra pada layanan *General Check Up*.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana rancangan *building partnership* sebagai upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Umum**

Menyusun rancangan *building partnership* sebagai upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.

#### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Menganalisis faktor rumah sakit yang terdiri dari pemahaman pejabat struktural RSUD dr. Soedono Madiun tentang etika dalam *selling*, perilaku

pembelian dan proses keputusan pembelian, perusahaan potensial dan pendapat tentang keuntungan menjalin *partnership* pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun

2. Mengidentifikasi faktor perusahaan yang terdiri dari karakteristik perusahaan potensial dan pemahaman perusahaan potensial tentang layanan *General Check Up*.
3. Mengidentifikasi *suspect* layanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.
4. Mengidentifikasi respon *prospect* terhadap presentasi layanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun dengan cara melakukan *straightening the presentation* menggunakan *leaflet* dan mengidentifikasi *responding to object* yang terdiri dari kejelasan media persentasi dan peningkatan pemahaman perusahaan potensial tentang layanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.
5. Mengidentifikasi keinginan perusahaan potensial menjalin *partnership* layanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.
6. Menganalisis pengaruh antara faktor perusahaan yang terdiri dari karakteristik perusahaan potensial dan pemahaman perusahaan potensial tentang layanan *General Check Up* terhadap keinginan perusahaan potensial menjalin *partnership* layanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.
7. Menganalisis pengaruh antara *suspect* terhadap keinginan perusahaan potensial menjalin *partnership* pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.

8. Menganalisis pengaruh antara respon *prospect* terhadap presentasi terhadap keinginan perusahaan potensial menjalin *partnership* pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.
9. Menyusun rekomendasi rancangan *building partnership* sebagai upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan *General Check Up* RSUD dr. Soedono Madiun.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Penelitian Bagi RSUD dr. Soedono Madiun**

Sebagai masukan dalam peningkatan jumlah pemanfaatan pelayanan *General Check Up*, terutama bagi pihak manajemen rumah sakit sebagai bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan RSUD dr. Soedono Madiun.

### **1.5.2. Manfaat Penelitian Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai masukan dan daftar referensi pengetahuan dan penelitian yang berhubungan dengan proses pemasaran rumah sakit khususnya terkait dengan *building partnership*.

### **1.5.3. Manfaat Penelitian Bagi Peneliti**

Memberi kesempatan untuk menerapkan ilmu tentang manajemen pemasaran pelayanan kesehatan khususnya dalam menyusun rancangan *building partnership*.