

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Kajian masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	16
1.4 Rumusan masalah	16
1.5 Tujuan penelitian	18
1.5.1 Tujuan umum	18
1.5.2 Tujuan khusus	18
1.6 Manfaat penelitian	19
1.6.1 Bagi peneliti	19
1.6.2 Bagi rumah sakit	19
1.6.3 Bagi institusi pendidikan	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Rumah Sakit.....	21
2.1.1 Definisi rumah sakit	21
2.1.2 Jenis, Klasifikasi dan Kewajiban Rumah Sakit.....	22
2.1.3 Tujuan Rumah Sakit.....	23
2.2 Pelayanan rawat inap	24
2.2.1 Pengertian rawat inap	24
2.2.2 Kualitas pelayanan rawat inap	34
2.3 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (Utilisasi).....	35
2.4 Tingkat Kepentingan Pelanggan	37
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	39
2.6 Permintaan	40
2.7 Marketing	41

2.8 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	43
2.8.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	43
2.8.2 Unsur 7P dalam Bauran Pemasaran	44
2.9 <i>Blue Ocean Strategy</i>	56
2.9.1 Definisi <i>blue ocean strategy</i>	56
2.9.2 Alat Analisis dan Kerangka Kerja.....	59
 BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	 68
3.2 Penjelasan kerangka konseptual	69
 BAB 4 METODE PENELITIAN.....	 70
4.1 Jenis penelitian.....	70
4.2 Rancang bangun penelitian	70
4.3 Lokasi dan waktu penelitian	70
4.4 Populasi dan sampel.....	71
4.4.1 Populasi	71
4.4.2 Penentuan Sampel	71
4.4.3 Besar sampel dan teknik pengambilan sampel	72
4.5 Kerangka operasional.....	74
4.6 Variabel penelitian, definisi operasional dan cara pengukuran variabel.....	75
4.6.1 Variabel penelitian	75
4.6.2 Definisi operasional dan cara pengukuran variabel	76
4.7 Teknik dan prosedur pengumpulan data	88
4.7.1 Teknik pengumpulan data	88
4.7.2 Prosedur Pengumpulam Data	88
4.8 Uji validitas dan realibilitas	88
4.9 Teknik analisis data	89
 BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA.....	 92
1.1 Gambaran Umum RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro	92
5.1.1 Sejarah Umum RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro	92
5.1.2 Visi dan Misi RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro.....	94
5.1.3 Struktur RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro	97
5.1.4 Ruang Rawat Inap RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro	98
5.1.5 Sumber Daya Insani RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro	98
5.2 Tingkat Kepentingan dan Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap 7P.....	100
5.2.1 Tingkat Kepentingan dan Penilaian Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) Rawat Inap Terhadap 7P	100

5.2.2	<i>Importance Performance Analysis</i> /Matrik Posisi pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap 7P	106
5.2.3	Tingkat Kepentingan dan Penilaian Pasien Anak Rawat Inap Terhadap 7P.....	107
5.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i> /Matrik Posisi pasien Anak terhadap 7P	113
5.3	Strategi Kanvas (<i>Canvas Strategy</i>) Tingkat Kepentingan dan Penilaian Pasien Rawat Inap Terhadap 7P	114
5.3.1	Strategi Kanvas (<i>Canvas Strategy</i>) Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) Rawat Inap Terhadap 7P	114
5.3.2	Strategi Kanvas (<i>Canvas Strategy</i>) Pasien Anak Rawat Inap Terhadap 7P	121
5.4	Permintaan Baru (<i>New Demand</i>) Pasien Rawat Inap Terhadap 7P.....	128
5.4.1	Permintaan Baru (<i>New Demand</i>) Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) Rawat Inap Terhadap 7P	128
5.4.2	Permintaan Baru (<i>New Demand</i>) Pasien Anak Rawat Inap Terhadap 7P	130
5.5	Kerangka Kerja Empat Langkah Pasien Rawat Inap Terhadap 7P	133
5.5.1	Kerangka Kerja Empat Langkah Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) Rawat Inap Terhadap 7P	133
5.5.2	Kerangka Kerja Empat Langkah Pasien Anak Rawat Inap Terhadap 7P	138
5.6	Isu Strategis	141
5.6.1	Isu Strategis Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>)	142
5.6.2	Isu Strategis Pasien Anak	150
BAB 6	PEMBAHASAN	157
6.1	Analisis Tingkat Kepentingan dan Penilaian Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) dan Anak Rawat Inap Terhadap 7P	157
6.2	Strategi Kanvas (<i>Canvas Strtategy</i>) Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) dan Anak Rawat Inap Terhadap 7P	166
6.3	Permintaan Baru (<i>New Demand</i>) Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) dan Anak Rawat Inap Terhadap 7P	168
6.4	Kerangka Kerja Empat Langkah Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) dan Anak Rawat Inap Terhadap 7P	169
6.5	Rekomendasi Upaya Peningkatan Kunjungan Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) dan Anak Rawat Inap di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro	170
BAB 7	PENUTUP	175
7.1	Kesimpulan	175
7.2	Saran	178
	DAFTAR PUSTAKA	179
	LAMPIRAN	185

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Pelayanan Kesehatan berdasarkan Kepemilikan di Kabupaten Bojonegoro pada Tahun 2015	3
Tabel 1.2	Data Kinerja Pelayanan di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro Tahun 2014-2019	4
Tabel 2.1	Perbedaan Samudera Merah Versus Samudera Biru.....	57
Tabel 4.1	Kegiatan Penelitian di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro Januari-Agustus 2020.....	70
Tabel 4.2	Jumlah Pasien Kandungan dan Anak di RSIM Sumberrejo bulan Januari 2020	72
Tabel 4.3	Jumlah Sampel pada pasien kandungan dan anak di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro Februari 2020	73
Tabel 4.4	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	76
Tabel 5.1	Perkembangan RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro tahun 1970 sampai dengan tahun 2015	93
Tabel 5.2	Unit Kelas Perawatan dan Jumlah Tempat Tidur di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro tahun 2019.....	98
Tabel 5.3	Jumlah Sumber Daya Insani (SDI) RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro tahun 2019	98
Tabel 5.4	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut produk (<i>product</i>) pada Februari 2020	100
Tabel 5.5	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut harga/tarif (<i>price</i>) pada Februari 2020	101
Tabel 5.6	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut orang (<i>people</i>) pada Februari 2020	101
Tabel 5.7	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut proses (<i>process</i>) pada Februari 2020	103
Tabel 5.8	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut tempat (<i>place</i>) pada Februari 2020	104
Tabel 5.9	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut promosi (<i>promotion</i>) pada Februari 2020	104
Tabel 5.10	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut bukti fisik (<i>physical evidence</i>) pada Februari 2020.....	105
Tabel 5.11	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut produk (<i>product</i>) pada Februari 2020	107
Tabel 5.12	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut harga/tarif (<i>price</i>) pada Februari 2020	108
Tabel 5.13	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut orang (<i>people</i>) pada Februari 2020	108
Tabel 5.14	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut proses (<i>process</i>) pada Februari 2020	109

Tabel 5.15	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut tempat (<i>place</i>) pada Februari 2020	110
Tabel 5.16	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut promosi (<i>promotion</i>) pada Februari 2020	111
Tabel 5.17	Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap bukti fisik (<i>physical evidence</i>) pada Februari 2020	112
Tabel 5.18	Permintaan baru (<i>new demand</i>) Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut <i>product, price, people, process, place, promotion</i> dan <i>physical evidence</i>	128
Tabel 5.19	Permintaan baru (<i>new demand</i>) Pasien Anak terhadap atribut <i>product, price, people, process, place, promotion</i> dan <i>physical evidence</i>	130
Tabel 5.20	Kerangka Kerja Empat Langkah Pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut <i>product, price, people, process, place, promotion</i> dan <i>physical evidence</i>	133
Tabel 5.21	Kerangka Kerja Empat Langkah Pasien Anak terhadap atribut <i>product, price, people, process, place, promotion</i> dan <i>physical evidence</i>	138
Tabel 5.22	Isu Strategis, hasil FGD dan telaah peneliti pada pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro pada Agustus 2020	142
Tabel 5.23	Isu Strategis hasil FGD dan telaah peneliti pada pasien Anak di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro pada Agustus 2020	150

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Identifikasi Masalah berdasarkan 4C	6
Gambar 2.1	Alur Masuk Pasien Rawat Inap	25
Gambar 2.2	<i>Importance Performance Analysis/</i> Matriks Posisi	40
Gambar 2.3	<i>The simultaneous pursuit of differentiation and low cost</i>	58
Gambar 2.4	Contoh Gambar Kanvas Strategi	61
Gambar 2.5	Skema Empat Langkah.....	65
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual berdasarkan pendekatan 4C	68
Gambar 4.1	Kerangka Operasional	74
Gambar 5.1	Struktur Organisasi RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro tahun 2019	97
Gambar 5.2	Matriks Posisi/IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan penilaian pasien kandungan (<i>obgyn</i>) di RSI Muhammadiyah Sumberrejo-Bojonegoro pada Februari 2020	106
Gambar 5.3	Matriks Posisi/IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan penilaian Pasien Anak di RSI Muhammadiyah Sumberrejo- Bojonegoro pada Februari 2020	113
Gambar 5.4	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut produk (<i>product</i>) pada Februari 2020.....	114
Gambar 5.5	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut harga/tarif (<i>price</i>) pada Februari 2020.....	115
Gambar 5.6	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut orang (<i>people</i>) pada Februari 2020.....	116
Gambar 5.7	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut proses (<i>process</i>) pada Februari 2020.....	116
Gambar 5.8	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut tempat (<i>place</i>) pada Februari 2020.....	117
Gambar 5.9	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut promosi (<i>promotion</i>) pada Februari 2020	118
Gambar 5.10	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Kandungan (<i>Obgyn</i>) terhadap atribut bukti fisik (<i>physical evidence</i>) pada Februari 2020	120
Gambar 5.11	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut produk (<i>product</i>) pada Februari 2020.....	121

Gambar 5.12	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut harga/tarif (<i>price</i>) pada Februari 2020	122
Gambar 5.13	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut orang (<i>people</i>) pada Februari 2020.....	123
Gambar 5.14	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut proses (<i>process</i>) pada Februari 2020	124
Gambar 5.15	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut tempat (<i>place</i>) pada Februari 2020.....	125
Gambar 5.16	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut promosi (<i>promotion</i>) pada Februari 2020	126
Gambar 5.17	Strategi Kanvas Tingkat Kepentingan dan Penilaian pasien Anak terhadap atribut bukti fisik (<i>physical evidence</i>) pada Februari 2020	127

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)	185
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	187
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	188
Lampiran 4	Persetujuan etik	200
Lampiran 5	Ijin Penelitian	201
Lampiran 6	Hasil Olah Kuesioner (Statistik).....	202
Lampiran 7	Matriks Posisi/IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan penilaian pasien kandungan (<i>obgyn</i>)	256
Lampiran 8	Matriks Posisi/IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan Penilaian pasien anak	259

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
%	= persen
/	= atau

Daftar Singkatan

BOR	= <i>Bed Occupantion Rate</i>
BOS	= <i>Blue Ocean Strategy</i>
BPS	= Badan Pusat Statistik
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BTO	= <i>Bed Turn Over</i>
DEPKES	= Departemen Kesehatan
FGD	= <i>Focus Group Discussion</i>
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
LOS	= <i>Lenght Of Stay</i>
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
RS	= Rumah Sakit
RSI	= Rumah Sakit Islam
RSIM	= Rumah Sakit Islam Muhammadiyah
RSU	= Rumah Sakit Umum
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SDI	= Sumber Daya Insani
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
TT	= Tempat Tidur
UU	= Undang-Undang
VIP	= <i>Very Important Person</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>