

TESIS

**PENGARUH *MARKETING-LIKE-APPROACH* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGIRIMAN PASIEN KE UNIT PERAWATAN PALIATIF
DAN BEBAS NYERI DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**



PUTU AYU DHANA RESWARI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

TESIS

**PENGARUH *MARKETING-LIKE-APPROACH* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGIRIMAN PASIEN KE UNIT PERAWATAN PALIATIF
DAN BEBAS NYERI DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**



**PUTU AYU DHANA RESWARI
NIM 101214453030**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

**PENGARUH *MARKETING-LIKE-APPROACH* TERHADAP KEPUTUSAN
PENGIRIMAN PASIEN KE UNIT PERAWATAN PALIATIF
DAN BEBAS NYERI DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

TESIS

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

Oleh:

**PUTU AYU DHANA RESWARI
NIM 101214453030**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen 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 2 November 2015



Tim Penguji:

Ketua : Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S.
Anggota : 1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH.
3. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
4. Endang Prabawati, dr., M.Kes.
5. Diah Hari Soeryaningtias, dr., Sp.S.

PERSETUJUAN

TESIS

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

Oleh :

**PUTU AYU DHANA RESWARI
NIM 101214453030**

**Menyetujui,
Surabaya, 2 November 2015**

Pembimbing Ketua




**Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

Pembimbing



**Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH.
NIK 139141917**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**



**Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes.
NIP 196502111991032002**

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putu Ayu Dhana Reswari
NIM : 101214453030
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Kesehatan
Angkatan : 2012
Jenjang : Magister

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

PENGARUH *MARKETING-LIKE-APPROACH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGIRIMAN PASIEN KE UNIT PERAWATAN PALIATIF DAN BEBAS NYERI DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

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, 2 November 2015



Putu Ayu Dhana Reswari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya tesis dengan judul “PENGARUH *MARKETING-LIKE-APPROACH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGIRIMAN PASIEN KE UNIT PERAWATAN PALIATIF DAN BEBAS NYERI DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

Dalam tesis ini dijabarkan pengaruh *marketing-like-approach* terhadap keputusan pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagai akibat dari munculnya penilaian dan persepsi dokter spesialis terhadap pendekatan pemasaran Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, sehingga nantinya dapat dijadikan pertimbangan dalam mengevaluasi efektivitas pemasaran internal rumah sakit.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S. dan Bapak Dr. Rachmad Hargono, dr., M.S., M.PH. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi, saran, motivasi hingga terwujudnya tesis ini.

Terima kasih dan penghargaan kami sampaikan pula kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga.
2. Ibu Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Ibu Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.EC., M.Kes. selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
4. Ibu Endang Prabawati, dr., M.Kes. selaku Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
5. dr. Diah Hari Soeryaningtias, Sp.S. selaku Kepala Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dan dr. Dwiyana Ummul Fitri atas bimbingannya dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak I Wayan Banjit dan Ibu Lis Aryana serta kedua adik tersayang, drh. Rahajeng Putri Paricendana dan Ratih Cahyaning Puri yang tiada putusnya mendoakan serta memberikan dukungan.
7. Keluarga di Surabaya, Mbah Koetsijah, Bude Tutik Aryani dan Bude Sugeng Aryati beserta keluarga.
8. Teman-teman Magister Manajemen Kesehatan angkatan 2012, Sdr. Ilham Prawidi Sakti, SKM. beserta teman-teman S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat angkatan 2007 lainnya yang senantiasa menghibur dan memberikan motivasi.

9. Sdri. Bahana Rizka Winardi, S.KM. dan Keluarga Besar Komite Medik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan masa studi ini.
10. Teman-teman kosan paviliun aritonang, Nike Yolanda Aditya, Apt dan Miranti Rasyid, SPsi yang selalu memberikan motivasi bahwa pendidikan adalah sesuatu yang patut diperjuangkan oleh seorang perempuan.
11. Teman-teman di Bidang Diklat dan Penelitian Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang senantiasa memberikan dukungan dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian tesis ini.
12. Mbak Popy Arizona, dr., M.Kes. yang selalu menjadi teman di kala susah dan senang serta berjuang bersama dalam memperoleh gelar Magister Kesehatan.
13. Mbak Ade Mira Sari, S.KM. beserta staf sekretariat S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yang senantiasa memberikan bantuan dalam menyelesaikan masa studi dan penelitian tesis ini.
14. Seluruh dokter spesialis yang telah meluangkan waktu dan kerjasamanya sebagai responden dalam penelitian ini.
15. Dan pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga tesis ini berguna baik bagi diri kami sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 2 November 2015

Penulis

SUMMARY

The Impact of Marketing-Like-Approach to Medical Specialist's Decision for Giving Patient Recommendation to Palliative Care Unit in Haaj General Hospital Surabaya

Haaj General Hospital Surabaya formed Palliative Care Unit that was established in October 2009. The services provided by the Unit for Palliative Care includes outpatient services, inpatient and homecare. Given palliative care is an integrated care system aimed at improving the quality of life, by way of easing the pain and suffering of others, providing spiritual support and psychosocial started when the diagnosis is established until the end of life and support to the bereaved families and the bereaved.

The number of patients who receive palliative care in Haaj General Hospital Surabaya increasing trend in 2012-2014 with an average increase of 13.5%. Although it has experienced a significant increase in numbers, the amount is still not able to meet the target of palliative care as proposed by Gomez-Batiste et al (2005) that is equal to 75% of total deaths.

Marketing-like-approach was proposed as an approach to management that enable and motivate all members of the organization to examine their respective roles within the organization and to adopt awareness of customer and service orientation to meet the needs of external customers.

This study aims to: 1) Analyze marketing-like approach in the Palliative Care in Haaj General Hospital covering Product, Price, Promotion, Place, Physical Evidence, Process and Participants, 2) Analyzing the factors psychology of medical specialists at Haaj General Hospital, which includes personality, motivation, learning, perception and attitude, 3) Analyze the influence of marketing-like approach in the Palliative Care Unit on the decision to send the patient to the Palliative Care Unit at Haaj General Hospital, 4) Analyze the influence of psychological factors on the decision to send medical specialists to patients in the Palliative Care Unit in Haaj General Hospital.

This study is observational-analytic. Observational because researchers only make observations and measurements without any interventions or treatments in the study sample. Is said to be analytic because in analyzing the variables of the study conducted using statistical tests. When viewed in terms of time of the study, a kind of cross sectional studies because the data taken at the same time.

The population in this study are all specialist doctors can send patients to the palliative care unit and pain free in Haaj General Hospital. Samples taken were medical specialist can send patients to the palliative care unit in Haaj General Hospital. Determination of sampling is the stratified sampling method which is a method to take samples by dividing the population by class strata. Samples will be determined by random events in each group medical specialist.

The data analysis was done analytically by binary logistic regression to determine whether or not the influence of the independent variables and the dependent variable. Steps taken is the collection of data, check the completeness

and correctness of the data, analyze each variable in the distribution of frequencies and insert in cross table to be analyzed by binary logistic regression statistical tests.

The results showed that there is influence between the assessment of specialists in marketing-like-approach which lies in the aspect of promotion to the decision of sending patients to the Palliative Care Unit in Haaj General Hospital Surabaya. The statistical results showed that the variables are significant yhang promotion with sig = 0.024 and the value of Exp (B) = 22.966. For variable product, price, place, physical evidence, process and of participants was not significant. Other research results showed that psychological factors have no influence on the decision of sending patients to the Palliative Care Unit in Haaj General Hospital Surabaya.

This research suggested haaj general hospital to resocializing against sending patients to the Palliative Care Unit in Haaj General Hospital Surabaya. The important thing to say is the benefits and procedures for sending patients to the Unit Palliative Haaj General Hospital Surabaya, held a question and answer session at the time resocializing, to know the difficulties and obstacles that may be encountered by a specialist at the time of carrying out the procedure for sending patients Unit for Palliative Care in Haaj General Hospital Surabaya, placement of promotional media in a strategic location and is easily seen by a specialist. Print media such as brochures and leaflets can be put in the installation of outpatient and inpatient at the hospital. Audiovisual impressions can be played while waiting for the start of the briefing or meeting.