

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah	1
1.2 Kajian Masalah	11
1.3 Batasan Masalah	19
1.4 Rumusan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian	20
1.5.1 Tujuan Umum	20
1.5.2 Tujuan Khusus	20
1.6 Manfaat Penelitian	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Pemasaran	22
2.1.1 Definisi pemasaran	22
2.1.2 Pemasaran Barang vs Pemasaran Jasa	23
2.1.3 Konsep Pemasaran Jasa	23
2.2 <i>Internal Marketing</i>	26
2.2.1 Sejarah Perkembangan <i>Internal Marketing</i>	26
2.2.2 Definisi <i>Internal Marketing</i>	35
2.2.3 Model <i>Internal Marketing</i>	38
2.2.4 Pendekatan <i>Internal Marketing</i>	49
2.2.4.1 Definisi <i>Marketing-Like-Approach</i>	49
2.2.4.2 Aplikasi <i>Marketing-Like-Approach</i>	50
2.3 Konsumen	54
2.3.1 Definisi Konsumen	54
2.3.2 Klasifikasi Konsumen	54
2.3.3 Perilaku Konsumen	55

2.4	Pengambilan Keputusan	59
2.4.1	Definisi Pengambilan Keputusan	59
2.4.2	Klasifikasi Pengambilan Keputusan	60
2.4.3	Proses Pengambilan Keputusan	61
2.4.4	Alternatif Terhadap Pengambilan Keputusan	67
2.5	Perawatan Paliatif	69
2.5.1	Definisi Perawatan Paliatif	69
2.5.2	Tujuan Perawatan Paliatif	71
2.5.3	Model Perawatan Paliatif	71
2.5.4	Kebijakan Perawatan Paliatif di Indonesia	72
2.5.5	Kebutuhan Terhadap Perawatan Paliatif	74
2.6	Teori Diagram Pareto	76
2.6.1	Pengertian Diagram Pareto	76
2.6.2	Kegunaan Diagram Pareto	78
2.6.3	Prinsip Diagram Pareto	78
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	80
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	81
3.2	Penjelasan Kerangka Konsep Penelitian	81
BAB 4	METODE PENELITIAN	82
4.1	Jenis Penelitian dan Rancang Bangun Penelitian	82
4.2	Populasi Penelitian	82
4.3	Sampel, Besar Sampel, Penentuan Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel	82
4.3.1	Sampel Penelitian	82
4.3.2	Besar Sampel Penelitian	83
4.3.3	Penentuan Sampel dan Cara Pengambilan Sampel	84
4.4	Waktu dan Tempat Penelitian	85
4.5	Kerangka Operasional	85
4.6	Variabel, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional	86
4.7	Teknik dan Instrumen Pengambilan Data	123
4.8	Teknik Analisis Data	123
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA	124
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	124
5.1.1	Sejarah Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	124
5.1.2	Visi, Misi, dan Motto	126
5.1.2.1	Visi	126
5.1.2.2	Misi	126
5.1.1.3	Motto	126
5.1.3	Ketenagaan	126
5.2	Gambaran Umum Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri RSU Haji Surabaya	128
5.2.1	Jenis Pelayanan	128

5.2.2	Sasaran Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri	128
5.2.3	Ketenagaan	129
5.2.3.1	Riwayat Pelatihan	130
5.3	Analisis <i>Marketing-Like-Approach</i>	131
5.3.1	<i>Product</i>	131
5.3.2	<i>Price</i>	133
5.3.3	<i>Promotion</i>	136
5.3.4	<i>Place</i>	139
5.3.5	<i>Physical Evidence</i>	141
5.3.6	<i>Process</i>	144
5.3.7	<i>Participants</i>	146
5.4	Analisis Faktor Psikologis	149
5.4.1	Kepribadian	149
5.4.1.1	<i>Extroversion</i>	149
5.4.1.2	<i>Emotional Stability</i>	152
5.4.1.3	<i>Agreeableness</i>	155
5.4.1.4	<i>Conscientiousness</i>	158
5.4.1.5	<i>Openness to Experience</i>	160
5.4.2	Motivasi	163
5.4.2.1	<i>Need of Achievement</i>	163
5.4.2.2	<i>Need of Power</i>	166
5.4.2.3	<i>Need of Affiliation</i>	169
5.4.3	Pembelajaran	172
5.4.4	Persepsi	174
5.4.5	Sikap	178
5.5	Analisis Pengiriman Pasien Ke Unit Paliatif dan Bebas Nyeri di RSUD Haji Surabaya	180
5.5.1	Gambaran Diagnosa dan Jumlah Kunjungan Pasien	180
5.6	Analisis Pengaruh Faktor <i>Marketing-Like-Approach</i> dan Faktor Psikologis Terhadap Pengiriman Pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di RSUD Haji Surabaya.....	182
BAB 6	PEMBAHASAN	184
6.1	Analisis Gambaran Umum Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri RSUD Haji Surabaya	184
6.1.1	Analisis Jenis Pelayanan	184
6.1.2	Analisis Sasaran Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri ..	184
6.1.3	Analisis Sumber Daya Manusia	185
6.2	Analisis Faktor <i>Marketing-Like-Approach</i>	185
6.2.1	Analisis <i>Product</i>	185
6.2.2	Analisis <i>Price</i>	186
6.2.3	Analisis <i>Promotion</i>	187
6.2.4	Analisis <i>Place</i>	188
6.2.5	Analisis <i>Physical Evidence</i>	189
6.2.6	Analisis <i>Process</i>	190
6.2.7	Analisis <i>Participants</i>	191

6.3	Analisis Faktor Psikologis.....	192
6.3.1	Analisis Kepribadian	192
6.3.1.1	Analisis <i>Extroversion</i>	192
6.3.1.2	Analisis <i>Emotional Stability</i>	193
6.3.1.3	Analisis <i>Agreeableness</i>	194
6.3.1.4	Analisis <i>Conscientiousness</i>	195
6.3.1.5	Analisis <i>Openness to Experience</i>	195
6.3.2	Analisis Motivasi.....	196
6.3.2.1	Analisis <i>Need of Achievement</i>	196
6.3.2.2	Analisis <i>Need of Power</i>	196
6.3.2.3	Analisis <i>Need of Affiliation</i>	197
6.3.3	Analisis Pembelajaran	197
6.3.4	Analisis Persepsi.....	197
6.3.5	Analisis Sikap	199
5.6	Analisis Pengaruh Faktor <i>Marketing-Like-Approach</i> dan Faktor Psikologis Terhadap Pengiriman Pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di RSUD Haji Surabaya.	200
BAB 7	PENUTUP	202
7.1	Kesimpulan	202
7.2	Saran	205
	DAFTAR PUSTAKA	207

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Diagnosa Pasien Terbanyak di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2014	3
Tabel 1.2	Diagnosa Pasien Terbanyak di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2014	4
Tabel 1.3	Data Kunjungan Pasien di di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2012 - 2014	5
Tabel 1.4	Rekapitulasi Dokter Spesialis Yang Melakukan Rujukan Pasien ke Unit Perawatan Paliatif di RSUD Haji Surabaya tahun 2012 - 2014	6
Tabel 1.5	Data Jumlah Kematian dan Jumlah Pasien di Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di RSUD Haji Surabaya tahun 2012 – 2014	7
Tabel 1.6	Kegiatan Pemasaran Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2009 – 2014	8
Tabel 2.1	Metode Estimasi Kebutuhan Perawatan Paliatif	75
Tabel 4.1	Alokasi Populasi dan Sampel Berdasarkan Teknik <i>Proportional Stratified Sampling</i>	84
Tabel 4.2	Alokasi Sampel Berdasarkan Proporsi Kelompok Dokter Spesialis	84
Tabel 4.3	Definisi Operasional	87
Tabel 5.1	Ketenagaan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	127
Tabel 5.2	Klasifikasi dan Jumlah Tenaga di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	127
Tabel 5.3	Klasifikasi dan Jumlah Tenaga di Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	129
Tabel 5.4	Riwayat Pelatihan Paliatif oleh Tenaga di Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	130
Tabel 5.5	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap penyampaian manfaat pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri bagi kesembuhan pasien tahun 2015	131
Tabel 5.6	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap penyampaian manfaat pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri bagi dokter spesialis tahun 2015	131
Tabel 5.7	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap penyampaian manfaat pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri bagi organisasi (rumah sakit) tahun 2015	132
Tabel 5.8	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>product</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	133
Tabel 5.9	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap penyampaian prosedur pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	133

Tabel 5.10	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap sesi tanya jawab mengenai kesulitan yang mungkin ditemui pada proses pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	134
Tabel 5.11	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap kemudahan prosedur dalam mengirimkan pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	135
Tabel 5.12	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>price</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	135
Tabel 5.13	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap promosi melalui sosialisasi tahun 2015	136
Tabel 5.14	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap promosi melalui pendekatan <i>person-to-person</i> tahun 2015	137
Tabel 5.15	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap promosi melalui media cetak seperti brosur, leaflet, baliho, artikel majalah, dan lainnya tahun 2015	137
Tabel 5.16	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap promosi melalui media audiovisual semacam tayangan iklan tahun 2015	138
Tabel 5.17	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>promotion</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	138
Tabel 5.18	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap kemudahan lokasi Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	139
Tabel 5.19	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap kenyamanan Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri untuk melakukan pelayanan terhadap pasien tahun 2015	140
Tabel 5.20	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap kemudahan lokasi Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri untuk menuju titik kumpul evakuasi apabila terjadi bencana tahun 2015	140
Tabel 5.21	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>place</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	141
Tabel 5.22	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pemberian edaran prosedur tetap mengenai alur masuk pasien ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	142
Tabel 5.23	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pemberian edaran kebijakan pemerintah mengenai pelayanan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	142
Tabel 5.24	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pemberian edaran sasaran mutu pelayanan Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	143
Tabel 5.25	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>physical evidence</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	143

Tabel 5.26	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pemberian laporan hasil evaluasi sasaran mutu di Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	144
Tabel 5.27	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pelaksanaan sosialisasi ulang mengenai pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	145
Tabel 5.28	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>process</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	145
Tabel 5.29	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pemberian himbauan untuk mengirimkan pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri oleh kepala bidang pelayanan medik tahun 2015	146
Tabel 5.30	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap pemberian himbauan untuk mengirimkan pasien ke unit perawatan dan bebas nyeri di RSUD Haji Surabaya oleh kepala instalasi rawat jalan tahun 2015	147
Tabel 5.31	Distribusi penilaian dokter spesialis terhadap anjuran untuk mengirimkan pasien ke unit perawatan dan bebas nyeri di RSUD Haji Surabaya oleh teman sejawat tahun 2015	147
Tabel 5.32	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>participants</i> pada Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	148
Tabel 5.33	Kategori penilaian dokter spesialis terhadap faktor <i>marketing-like-approach</i> Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	149
Tabel 5.34	Distribusi persepsi dokter spesialis dalam hal memberikan penjelasan terapi perawatan paliatif dan bebas nyeri beserta manfaatnya bagi kesembuhan pasien tahun 2015	150
Tabel 5.35	Distribusi persepsi dokter spesialis dalam hal menjalin komunikasi dengan teman sejawat maupun staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	150
Tabel 5.36	Distribusi persepsi dokter spesialis dalam hal menganjurkan pasien untuk mendapatkan perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	151
Tabel 5.37	Distribusi persepsi dokter spesialis dalam hal menganjurkan teman sejawat lainnya untuk mengirimkan pasien ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	151
Tabel 5.38	Kategori kepribadian dokter spesialis berdasarkan aspek <i>extroversion</i> terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	152
Tabel 5.39	Distribusi persepsi dokter spesialis secara emosional dalam hal memberikan penjelasan mengenai perawatan paliatif dan bebas nyeri kepada pasien tahun 2015	153

Tabel 5.40	Distribusi persepsi dokter spesialis secara emosional dalam hal melakukan prosedur rawat bersama dengan unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	153
Tabel 5.41	Distribusi persepsi dokter spesialis secara emosional dalam menangani kompleksitas terapi pada pasien yang melibatkan unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	153
Tabel 5.42	Distribusi persepsi dokter spesialis secara emosional dalam mengkomunikasikan kondisi pasien pada teman sejawat dan staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	154
Tabel 5.43	Kategori kepribadian dokter spesialis berdasarkan aspek <i>emotional stability</i> terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	154
Tabel 5.44	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai adanya rasa simpati dan pemikiran bahwa terapi paliatif dan bebas nyeri merupakan salah satu jalan keluar terhadap keluhan yang dialami oleh pasien tahun 2015	155
Tabel 5.45	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai adanya rasa percaya bahwa teman sejawat dan staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri dapat membantu untuk menangani pasien tahun 2015	155
Tabel 5.46	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai adanya ketertarikan untuk melihat manfaat positif yang dapat ditimbulkan oleh perawatan paliatif dan bebas nyeri terhadap kondisi pasien tahun 2015	156
Tabel 5.47	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai adanya ketertarikan untuk menjalin komunikasi mengenai penanganan pasien dengan teman sejawat dan staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	156
Tabel 5.48	Kategori kepribadian dokter spesialis berdasarkan aspek <i>agreeableness</i> terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	157
Tabel 5.49	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai ketelitian untuk mengirimkan pasien yang memerlukan perawatan paliatif dan bebas nyeri ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	158
Tabel 5.50	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai ketelitian untuk mengkomunikasikan kondisi pasien yang dikirimkan dengan teman sejawat maupun staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	159
Tabel 5.51	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai kesanggupan untuk mengikuti prosedur yang berlaku dalam mengirimkan pasien ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	159

Tabel 5.52	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai kesanggupan untuk mengikuti prosedur rawat bersama dengan teman sejawat maupun staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	160
Tabel 5.53	Kategori kepribadian dokter spesialis berdasarkan aspek <i>conscientiousness</i> terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	160
Tabel 5.53	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai perubahan kebijakan yang terjadi di lingkungan rumah sakit, termasuk kebijakan untuk mengirimkan pasien ke unit paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	161
Tabel 5.54	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai sosialisasi yang diadakan di rumah sakit, termasuk tentang unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	161
Tabel 5.55	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai seminar maupun pelatihan mengenai penanganan pasien yang membutuhkan perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	162
Tabel 5.56	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai prosedur pengiriman pasien yang membutuhkan koordinasi dengan unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	162
Tabel 5.57	Kategori kepribadian dokter spesialis berdasarkan aspek <i>openness to experience</i> terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	163
Tabel 5.58	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai kesungguhan untuk meningkatkan kinerja dalam mengirimkan pasien ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	163
Tabel 5.59	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai tantangan untuk melakukan prosedur rawat bersama dengan unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	164
Tabel 5.60	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai keingintahuan tentang kemajuan yang dapat dicapai terhadap kondisi pasien dengan mengirimkan pasien ke unit paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	164
Tabel 5.61	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai kepuasan apabila dapat mengirimkan pasien yang membutuhkan penanganan ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	165
Tabel 5.62	Kategori motivasi dokter spesialis berdasarkan aspek <i>need of achievement</i> terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada tahun 2015	165
Tabel 5.63	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai anggapan bahwa mengirimkan pasien ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri merupakan sebuah kompetisi tahun 2015	166

Tabel 5.64	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai tanggung jawab untuk mengirimkan pasien yang membutuhkan penanganan ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	167
Tabel 5.65	Distribusi persepsi dokter spesialis tentang mempengaruhi teman sejawat lainnya agar mengirimkan pasien ke unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	167
Tabel 5.66	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai pengaruh yang didapat apabila mengirimkan pasien ke unit paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	168
Tabel 5.67	Kategori motivasi dokter spesialis berdasarkan aspek <i>need of power</i> terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada tahun 2015	168
Tabel 5.68	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai keinginan untuk disukai oleh teman sejawat maupun staf lainnya yang bekerja di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	169
Tabel 5.69	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai keinginan untuk membangun hubungan yang erat dengan teman sejawat maupun staf lainnya yang bekerja di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	170
Tabel 5.70	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai menjadi bagian dari rumah sakit termasuk di dalamnya teman sejawat maupun staf lain di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	170
Tabel 5.71	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai penanganan pasien bersama teman sejawat maupun staf lainnya di unit perawatan paliatif dan bebas nyeri tahun 2015	171
Tabel 5.72	Kategori motivasi dokter spesialis berdasarkan aspek <i>need of affiliation</i> terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada tahun 2015	171
Tabel 5.73	Distribusi pembelajaran dokter spesialis terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri melalui media audiovisual semacam tayangan iklan tahun 2015	172
Tabel 5.74	Distribusi pembelajaran dokter spesialis terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri melalui media cetak seperti brosur, leaflet, baliho maupun artikel majalah tahun 2015	172
Tabel 5.75	Distribusi pembelajaran dokter spesialis terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri melalui pelatihan tahun 2015	173
Tabel 5.76	Distribusi pembelajaran dokter spesialis terhadap Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri melalui pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	173

Tabel 5.77	Kategori pembelajaran dokter spesialis terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	174
Tabel 5.78	Distribusi persepsi dokter spesialis terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam menangani pasien dengan penyakit kronis tahun 2015	175
Tabel 5.79	Distribusi persepsi dokter spesialis terhadap pemenuhan kebutuhan serta keseimbangan psikologis dan spiritual pada pasien tahun 2015	175
Tabel 5.80	Distribusi persepsi dokter spesialis terhadap hilangnya kesempatan untuk mendapatkan tambahan insentif tahun 2015	176
Tabel 5.81	Distribusi persepsi dokter spesialis terhadap timbulnya keraguan pasien terhadap kredibilitas dokter spesialis tahun 2015	176
Tabel 5.82	Distribusi persepsi dokter spesialis terhadap munculnya kepuasan pada pasien tahun 2015	176
Tabel 5.83	Kategori persepsi dokter spesialis terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	177
Tabel 5.84	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai perhatian pada aspek psikologis, sosial dan spiritual kepada pasien tahun 2015	178
Tabel 5.85	Distribusi persepsi dokter spesialis apabila memiliki pasien yang dapat dikirimkan ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	179
Tabel 5.86	Distribusi persepsi dokter spesialis mengenai kecenderungan untuk mengirimkan pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri tahun 2015	179
Tabel 5.87	Kategori sikap dokter spesialis terhadap pengiriman pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2015	180
Tabel 5.88	Jumlah Kunjungan Pasien dengan Diagnosa Penyakit Kanker di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya bulan Agustus 2014 sampai dengan Agustus 2015	180
Tabel 5.89	Jumlah Kunjungan Pasien dengan Diagnosa Penyakit Kanker di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya bulan Agustus 2014 sampai dengan Agustus 2015	181
Tabel 5.90	Rekapitulasi Dokter Spesialis Yang Pernah Mengirimkan Pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri di RSUD Haji Surabaya bulan Agustus 2014 sampai dengan Agustus 2015	181
Tabel 5.91	Pengaruh Faktor <i>Marketing-Like-Approach</i> Terhadap Keputusan Pengiriman Pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri Berdasarkan Hasil Uji Regresi <i>Binary Logistic</i>	182

Tabel 5.92 Pengaruh Faktor Psikologi Terhadap Keputusan Pengiriman Pasien ke Unit Perawatan Paliatif dan Bebas Nyeri Berdasarkan Hasil Uji Regresi *Binary Logistic*

183



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Faktor Kemungkinan yang Menyebabkan Belum Optimalnya Pencapaian Target Perawatan Paliatif Di RSU Haji Surabaya.....	11
Gambar 2.1	<i>The Service Marketing Triangle</i>	25
Gambar 2.2	<i>Berry's Model of Internal Marketing</i>	40
Gambar 2.3	<i>Gronroos's Model of Internal Marketing</i>	41
Gambar 2.4	<i>Meta Model Model of Internal Marketing</i>	43
Gambar 2.5	<i>Framework For Internal Marketing</i>	47
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	80
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	210
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	220
Lampiran 3	Uji Deskriptif.....	238
Lampiran 4	Uji Regresi <i>Binary Logistic</i>	254



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang:

%	= Persen
,	= Koma
<	= Kurang Dari
Rp.	= Rupiah

Daftar Singkatan:

AIDS	= <i>Acquired Immuno Deficiency Syndrome</i>
BLUD	= Badan Layanan Umum Daerah
HIV	= <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
ICD	= <i>International Classification of Disease</i>
ICU	= <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
ISO	= <i>International Organization for Standardization</i>
Kepmenkes	= Keputusan Menteri Kesehatan
Menkes	= Menteri Kesehatan
PERDHAKI	= Persatuan Karya Dharma Kesehatan Indonesia
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
RS	= Rumah Sakit
RSU	= Rumah Sakit Umum
SDM	= Sumber Daya Manusia
THT-KL	= Telinga Hidung Tenggorokan – Kepala Leher
VCT	= <i>Voluntary Counseling and Testing</i>
VK	= <i>Verloskamer</i>