

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	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	8
1.2.1 Karakteristik Pelanggan	9
1.2.2 Faktor Puskesmas	10
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.4.1 Tujuan Umum.....	14
1.4.2 Tujuan Khusus	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Bagi Puskesmas Banyu Urip Surabaya	15
1.5.2 Bagi Peneliti	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 <i>Competitive Advantage</i> (Keunggulan Bersaing)	16
2.1.1 Pengertian <i>Competitive Advantage</i>	16
2.1.2 Tujuan <i>Competitive Advantage</i>	16
2.1.3 Manfaat <i>Competitive Advantage</i>	17
2.1.4 Langkah Pelaksanaan <i>Competitive Advantage</i>	17
2.2 Strategi Bersaing.....	21
2.2.1 Pengertian Strategi Bersaing.....	21
2.2.2 Tujuan Strategi Bersaing	22
2.2.3 Manfaat Strategi Bersaing	22
2.2.4 Langkah Menentukan Struktur Kekuatan Persaingan	22
2.3 Strategi Generik.....	23
2.3.1 Pengertian Strategi Generik.....	23
2.3.2 Tujuan Strategi Generik	23

2.3.3	Langkah Strategi Generik.....	24
2.3.4	Jenis Strategi Generik.....	27
2.4	<i>Competitive Scope</i>	30
2.4.1	Pengertian <i>Competitive Scope</i>	30
2.4.2	Tujuan <i>Competitive Scope</i>	30
2.4.3	Langkah Pelaksanaan <i>Competitive Scope</i>	30
2.4.4	Matrix	32
2.5	<i>Value Chain</i>	34
2.5.1	Pengertian <i>Value Chain</i>	34
2.5.2	Tujuan <i>Value Chain</i>	34
2.5.3	Pengertian <i>Value</i>	34
2.5.4	Pengertian Aktivitas <i>Value</i>	34
2.5.5	Macam Aktivitas <i>Value Chain</i>	34
2.5.6	Jenis Aktivitas <i>Value Chain</i>	36
2.5.7	Keterkaitan <i>Vertical</i>	37
2.5.8	<i>Value Chain</i> Pembeli	38
2.5.9	<i>Value Chain</i> Dan Struktur Industri	38
2.5.10	Langkah <i>Value Chain</i>	38
2.5.11	Keterkaitan Dalam <i>Value Chain</i>	40
2.6	Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	40
2.6.1	Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat	40
2.6.2	Puskesmas Mampu Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED)	41
2.6.3	Fungsi Puskesmas PONED	42
2.6.4	Manfaat Puskesmas PONED	42
2.7	<i>Antenatal Care</i>	44
2.7.1	Pengertian <i>Antenatal Care</i>	44
2.7.2	Tujuan <i>Antenatal Care</i>	44
2.8	Segmentasi, Pasar Sasaran(<i>Targeting</i>) Dan <i>Positioning</i>	46
2.8.1	Segmentasi	47
2.8.2	Penentuan Target Pasar (<i>Targeting</i>).....	50
2.8.3	<i>Positioning</i>	51
2.8.4	Bauran Pemasaran Jasa	53
2.8.5	Variabel	53
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL	55
BAB 4	METODE PENELITIAN	57
4.1	Jenis Penelitian Dan Rancang Bangun Penelitian	57
4.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian	57
4.3	Populasi Dan Sampel.....	58
4.4	Kerangka Operasional.....	61
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Cara Dan Alat Pengukuran Variabel	62
4.5.1	Cara Pengukuran Variabel	102

BAB 5	HASIL dan ANALISIS DATA	104
5.1	Gambaran Umum Puskesmas Surabaya	104
5.1.1	Visi, Misi, Kebijakan Mutu Puskesmas Banyu Urip Surabaya	105
5.1.2	Budaya Kerja Puskesmas Banyu Urip Surabaya	106
5.1.3	Sumber Daya Manusia Puskesmas Banyu Urip Surabaya	107
5.1.4	Pelayanan Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	108
5.2	Karakteristik Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	112
5.2.1	Karakteristik Demografi Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	112
5.2.2	Karakteristik Geografi Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	117
5.2.3	Karakteristik Psikografi Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	118
5.2.4	Harapan Dan Kebutuhan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	124
5.3	Biaya Dan Keunikan Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	125
5.3.1	Biaya Yang Dikeluarkan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	126
5.3.2	Keunikan Yang Dirasakan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	126
5.4	Cakupan Persaingan Pelayanan Bersalin Di Wilayah Puskesmas Banyu Urip	136
5.4.1	Gambaran Persaingan Pelayanan Bersalin di Sekitar Puskesmas Banyu Urip Surabaya	136
5.4.2	Pelayanan Bersalin Yang Ada Di Wilayah Puskesmas Banyu Urip Surabaya	137
5.4.3	Matrix Biaya Dan Keunikan Pelayanan Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	138
5.4.4	Jangkauan Luas (<i>Broad</i>)/ Sempit (<i>Narrow</i>) Pelayanan Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	140
5.5	Strategi Tepat Untuk Menciptakan <i>Competitive Advantage</i> Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	142
5.5.1	Strategi Yang Tepat Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	142
5.5.2	Menciptakan <i>Competitive Advantage</i> Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	143
5.6	Aktifitas <i>Value Chain</i> Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	149
5.6.1	Identitas Staf Manajemen Puskesmas Banyu Urip	149
5.6.2	Aktivitas Primer Dan Sekunder Staf Manajemen Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	151

5.6.3	Aktifitas Penunjang <i>Value Chain</i> Puskesmas Banyu Urip Surabaya	157
5.7	Isu Strategis	161
5.8	Rekomendasi Untuk Menciptakan <i>Competitive Advantage</i> di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	179
BAB 6	PEMBAHASAN	183
6.1	Karakteristik Ibu Hamil Dalam Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	183
6.1.1	Karakteristik Demografi	183
6.1.2	Karakteristik Geografi	184
6.1.3	Karakteristik Psikografi	184
6.2	Biaya Dan Keunikan Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	185
6.2.1	Biaya Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	185
6.2.2	Keunikan Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	187
6.3	Cakupan Persaingan Pelayanan Bersalin Di Wilayah Puskesmas Banyu Urip	188
6.4	Strategi Tepat Untuk Menciptakan <i>Competitive Advantage</i> Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	189
6.5	Aktifitas <i>Value Chain</i> Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	190
6.5.1	Aktivitas Primer <i>Value Chain</i>	190
6.5.2	Aktivitas Penunjang <i>Value Chain</i>	191
6.6	Rekomendasi Penelitian	192
BAB 7	PENUTUP	196
7.1	Kesimpulan	196
7.2	Saran	200
	DAFTAR PUSTAKA	202
	LAMPIRAN	204

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Ibu Hamil Melakukan Pemeriksaan Antenatal Di Wilayah Kerja Puskesmas Banyu Urip Tahun 2011-2014	3
Tabel 1.2	Data Kunjungan Bersalin Dibandingkan Tempat Bersalin Swasta Di Wilayah Kerja Puskesmas Banyu Urip Tahun 2011 – 2014	5
Tabel 4.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional Dan Cara Pengukuran Variabel Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4.2	Variabel Biaya Di Puskesmas Banyu Urip	70
Tabel 4.3	Variabel Differentiation / Keunikan Variabel Penelitian Di Puskesmas Banyu Urip	78
Tabel 4.4	Variabel Value Chain: Aktivitas Primer : <i>Logistic Inbound, Operations, Logistic Outbound, Marketing And Sales, Service</i>	86
Tabel 4.5	Variabel Value Chain Aktifitas Pendukung : <i>Infrastruktur, Human Resource Management, Technology Development, Procurement</i> Pelanggan	97
Tabel 5.1	Jumlah Tenaga Yang Ada Di Puskesmas Banyu Urip Tahun 2015	109
Tabel 5.2	Sarana Kesehatan Di Wilayah Puskesmas Banyu Urip Tahun 2015	110
Tabel 5.3	Gedung Puskesmas Induk	111
Tabel 5.4	Kategori Umur Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	114
Tabel 5.5	Tingkat Pendidikan Ibu Hamil Berdasarkan Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	115
Tabel 5.6	Jenis Pekerjaan Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	116
Tabel 5.7	Pendapatan Ibu Hamil Tiap Bulan Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	117
Tabel 5.8	Pengeluaran Biaya Hidup Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	117
Tabel 5.9	Penanggung Biaya Periksa Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	118
Tabel 5.10	Wilayah Tempat Tinggal Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	119
Tabel 5.11	Pemberi Saran Tentang Tempat Pelayanan ANC Dan Bersalin Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	120
Tabel 5.12	Tempat Pelayanan ANC Dan Bersalin Yang Paling Diminati Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	121
Tabel 5.13	Petugas Yang Paling Diminati Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC Dan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	122
Tabel 5.14	Jenis Persalinan Yang Paling Diminati Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	123

Tabel 5.15	Jenis Rawat Inap Yang Paling Diminati Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	124
Tabel 5.16	Fasilitas Ruangan Rawat Inap Yang Paling Diminati Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	124
Tabel 5.17	Frekuensi Kunjungan Terakhir Ibu Hamil Ke Puskesmas Banyu Urip Surabaya	125
Tabel 5.18	Pertimbangan Pemilihan Tempat Bersalin Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	126
Tabel 5.19	Pertimbangan Pemilihan Tempat ANC Ibu Hamil Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	127
Tabel 5.20	Persepsi Ibu Hamil Tentang Biaya Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	129
Tabel 5.21	Keunikan Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	133
Tabel 5.22	Daftar Nama Puskesmas Lokasi Terdekat Dengan Puskesmas Banyu Urip Surabaya	137
Tabel 5.23	Pelayanan Bersalin Yang Pernah Dikunjungi Responden Selain Puskesmas Banyu Urip Surabaya	138
Tabel 5.24	Matrix Pelayanan ANC Dan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	139
Tabel 5.25	Strategi Untuk Menciptakan <i>Competitive Advantage</i> Pelayanan Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	143
Tabel 5.26	Umur Petugas Kesehatan Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	151
Tabel 5.27	Jenis Kelamin Staf Manajemen Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	151
Tabel 5.28	Tingkat Pendidikan Staf Manajemen Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	152
Tabel 5.29	Masa Kerja Staf Manajemen Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	152
Tabel 5.30	Aktifitas Primer <i>Value Chain</i> Di Puskesmas Banyu Urip Surabaya	153
Tabel 5.31	Aktifitas Penunjang <i>Value Chain</i> Di Puskesmas Banyu Urip	159
Tabel 5.32	Isu Strategis Penelitian	163

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Gambaran mapping pelayanan ANC dan bersalin di wilayah Surabaya	4
Gambar 1.2	Kajian Masalah.....	8
Gambar 2.1	Kelima kekuatan bersaing yang menentukan profitabilitas industri	22
Gambar 2.2	<i>The Three Generic Strategies</i>	26
Gambar 2.3	<i>The Generic Value Chain</i>	38
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 4.1	Kerangka operasional.....	61
Gambar 5.1	Grafik Kunjungan Pasien Bersalin Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal di Puskesmas Banyu Urip	141
Gambar 5.2	Grafik Jangkauan Pelayanan Bersalin di Puskesmas Banyu Urip	142

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Keterangan Lolos Kaji Etik	204
Lampiran 2	Surat izin penelitian dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Unair Program Magister Program Studi AKK.....	205
Lampiran 3	Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya.....	206
Lampiran 4	Informed Consent untuk responden wanita usia subur yang pernah melahirkan	207
Lampiran 5	Informed Consent untuk responden manajemen dan staff Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	208
Lampiran 6	Kuesioner Penilaian Layanan Rawat Inap Bersalin Di Wilayah Kerja Puskesmas Banyu Urip ditujukan bagi pelanggan wanita usia subur yang pernah melahirkan dan berkunjung ke Puskesmas Banyu Urip Surabaya, Fasilitas bersalin yang lain.....	209
Lampiran 7	Kuesioner Penilaian Layanan Rawat Inap Bersalin Di Puskesmas Banyu Urip ditujukan bagi staf manajemen Puskesmas Banyu Urip Surabaya.....	218
Lampiran 8	Data SPSS	224

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
>	= lebih dari
<	= kurang dari
%	= persen
r	= <i>correlation coefficient</i>
\$	= dollar (US)
↓	= penurunan
↑	= peningkatan

Daftar Singkatan

AKI	= Angka Kematian Ibu
ALKES	= Alat Kesehatan
ANC	= Ante Natal Care
BOR	= Bed of Rate
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sehat
BPS	= Bidan Praktik Swasta
cd	= Candela
DDTK	= Deteksi Dini Tumbuh Kembang
df	= <i>Degree of freedom</i>
IU	= International Unit
KB	= Keluarga Berencana
KIA	= Kesehatan Ibu Anak
KM	= Kilo Meter
Log	= <i>Logarithm (to base 10)</i>
MR	= Manajemen Representative
OBSGYN	= Obstetri Ginekologi
PDAM	= Perusahaan Daerah Air Minum
PJ	= Penanggung Jawab
PMT	= Pemberian Makanan Tambahan
POSKESKEL	= Pos Kesehatan Kelurahan
POSYANDU	= Pos Pelayanan Terpadu
PUSLING	= Puskesmas Keliling
PONED	= Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar
PMTCT	= Prevention Of Mother To Child
PKM	= Puskesmas
RSB	= Rumah Sakit Bersalin

RT	= Rukun Tetangga
RW	= Rukun Warga
RSIA	= Rumah Sakit Ibu Anak
SEM	= <i>Standard Error of the Mean</i>
SDM	= Sumber Daya Manusia
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SPOG	= Spesialis Obstetri dan Ginekologi
SPAL	= Saluran Pembuangan Air Limbah
TK	= Tingkat
TV	= Television
TU	= Tata Usaha
USG	= Ultra Sono Grafi
UKM	= Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat
UKS TK	= Usaha Kesehatan Sekolah Taman Kanak-Kanak
UKP	= Usaha Kesehatan Perorangan
UKBM	= Usaha Kesehatan Berbasis Masyarakat
VK	= Verlos Kamer

Daftar Istilah

K1	= Kunjungan pertama pada trimester 1 selama kehamilan
K4	= Kunjungan ibu hamil keempat pada trimester ketiga
cf.	= <i>compare</i>
e.g.	= <i>for example</i>
etc.	= <i>and so forth</i>