

TESIS

**REKOMENDASI BAURAN PROMOSI UNTUK MENINGKATKAN
KUNJUNGAN PASIEN BARU RUMAH SAKIT
BERSALIN INNA JOMBANG**



INNA SILESTYOWATI

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

TESIS

**REKOMENDASI BAURAN PROMOSI UNTUK MENINGKATKAN
KUNJUNGAN PASIEN BARU RUMAH SAKIT
BERSALIN INNA JOMBANG**



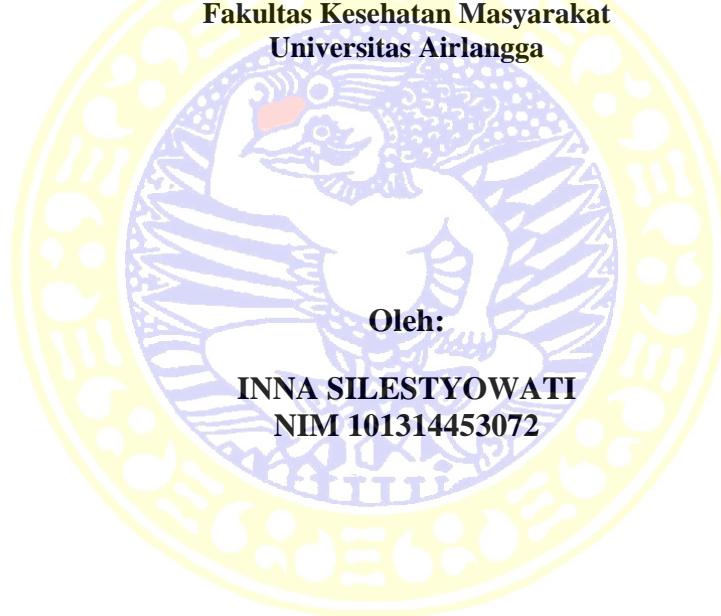
**INNA SILESTYOWATI
NIM 101314453072**

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

**REKOMENDASI BAURAN PROMOSI UNTUK MENINGKATKAN
KUNJUNGAN PASIEN BARU RUMAH SAKIT
BERSALIN INNA JOMBANG**

TESIS

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



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

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Pengaji Tesis
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan 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 19 Agustus 2015



Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP 195603031987012001

Tim Pengaji:

- Ketua : Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S.
Anggota :
1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
3. Dr. Sri Hartini, S.E., M.Si.
4. Dr. Ma'moratus Sa'diyah, dr., M.Kes.
5. Farida Ariati, drg., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)

Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga

Oleh:

INNA SILESTYOWATI
NIM 101314453072

Menyetujui,
Surabaya, 19 Agustus 2015

Pembimbing Ketua

Pembimbing

Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S. Dr. Setya Haksama, drg.,M.Kes.
NIP 196202281989112001 NIP 196509141996012001

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 : Inna Silestyowati
NIM : 101314453072
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Pemasaran & Keuangan Pelayanan
Kesehatan
Angkatan : 2013
Jenjang : Magister

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

REKOMENDASI BAURAN PROMOSI UNTUK MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN BARU RUMAH SAKIT BERSALIN INNA JOMBANG

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, 19 Agustus 2015

(Inna Silestyowati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Karunia dan Hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul **“Rekomendasi Bauran Promosi Untuk Meningkatkan Pasien baru Rumah Sakit Bersalin INNA Jombang”** ini dapat terselesaikan. Tesis ini mengkaji kesiapan respon ibu hamil terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bersalin INNA, sehingga manajemen rumah sakit bisa menyusun rekomendasi bauran promosi berdasarkan respon tersebut.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S., selaku Pembimbing Ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes., selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis ini

Dengan terselesaikannya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya.
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Surabaya.
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Surabaya.
4. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S., selaku Ketua Minat Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Surabaya.
5. Seluruh dosen pengajar dan Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan pelayanan kesehatan Program studi Administrasi Kebijakan Kesehatan, Program Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
6. Yang sangat aku cintai, suamiku dr. H. Samidjan, Sp.OG dan yang teramat aku sayangi anak-anakku, Fitri Nurina Septiana, M. Affandi Badar Ramadhami, Anis Faricha, Lina Nur Laili, yang senantiasa menjadi inspirasi, memberiku doa, dan dukungan selama berlangsungnya masa perkuliahan hingga memasuki masa penyelesaian perkuliahan
7. Semua responden yang telah membantu dalam menjawab kuesioner yang disajikan dengan baik dan benar.
8. Semua pihak yang telah membantu kegiatan penelitian ini, atas perhatian, perkenan dan bantuan yang telah diberikan hingga tersusunnya Tesis ini.

Penulis berharap tesis ini dapat memberikan sumbangan bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran pelayanan kesehatan.

Surabaya, Agustus 2015

Penulis

SUMMARY

Recommendations for mix promotional in order to increasing new patient visits to INNA Maternity Hospital Jombang.

Hospital is a health care institution that organizes personal health services in complete, that provides inpatient, outpatient, and emergency department. INNA Maternity Hospital which already classified into Special Hospital is providing services from Antenatal Care until Postnatal Care.

INNA Maternity Hospital provides services such as 24 hours of emergency unit content, obstetric and gynecology poly, pharmacy, and laboratory services. INNA Maternity Hospital has established since October 2010. Construction of INNA Maternity Hospital intended for the eastern segment of society Jombang and Mojokerto western part, because of the location INNA maternity hospital in the city district, which is in District Mojoagung, the border area between Jombang and Mojokerto. While the target is the middle class to lower middle, it is closely related to the society whose job is most of the farming, trade, and factory workers.

Problems in this study is the trend of new outpatients INNA Maternity Hospital declining down into 0.91% in 2012, 15.48% in 2013, and fell to 7.95% in 2014.

Although located in crowded places, many target do not know where INNA Maternity Hospital from market survey. This is because management has not been doing the steps of promotional mix.

The purpose of this research is to develop recommendations for the promotional mix in order to increasing new patient visits to INNA Maternity Hospital.

From the results of survey conducted on 86 respondents who are domiciled ± 5 km radius of the INNA Maternity Hospital, it was obtained that the target market is people related to pregnant woman, that is her husband, brother, friend and targeted promotion is pregnant woman and her husband as well as the escorter/caretaker of pregnant women who already got services at RSB INNA. The segmentation is intended for a lower middle high school education background,

with her husband working as a trader, the wife as homemaker. As well as, target whose lifestyle related to the acquisition of health information obtained through the medium of television and mobile communications. Motives for choosing a health service based on the compatible relationship with doctors and easy access in reaching health services. The reference include a person who recommend that pregnant women, mostly husbands, brothers, and friends. The experience that finds patient difficult to forget in connection with the health service is the speed handling by the physician. Needs and expectations related to the examination of pregnant women is always checked by using the tool Ultra Sonography at affordable prices. Readiness response pregnant women are in the stage of liking with less knowledge. To improve maternal knowledge, it is necessary to become proactive for management of INNA maternity hospital inform its care product.

The considerations which encourages pregnant women choose INNA Maternity Hospital as her goal is because of gynecologist that is always stand by. Communication media selected from the FGD is through personal communication media (workshop / service sms) and nonpersonal communication media (brochure). Message desain in the brochure with clear and concise content, which message content itself includes: the type of service, hours of service, tariffs, loyal patient testimonials, USG4D drawings, and treatment rooms. Writing color with a contrasting color so that it can attract someone to read it. Recommendations for mix promotional from FGD is Sales promotion, public relations, direct marketing.

