



**BAURAN PEMASARAN PADA PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PEMANFAATAN INSTALASI RAWAT JALAN
PT. NUSANTARA MEDIKA UTAMA
(RS. JEMBER KLINIK)**

SKRIPSI

**Oleh
Ria Chandra Kartika
NIM 092110101026**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**BAURAN PEMASARAN PADA PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PEMANFAATAN INSTALASI RAWAT JALAN
PT. NUSANTARA MEDIKA UTAMA
(RS. JEMBER KLINIK)**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh
Ria Chandra Kartika
NIM 092110101026

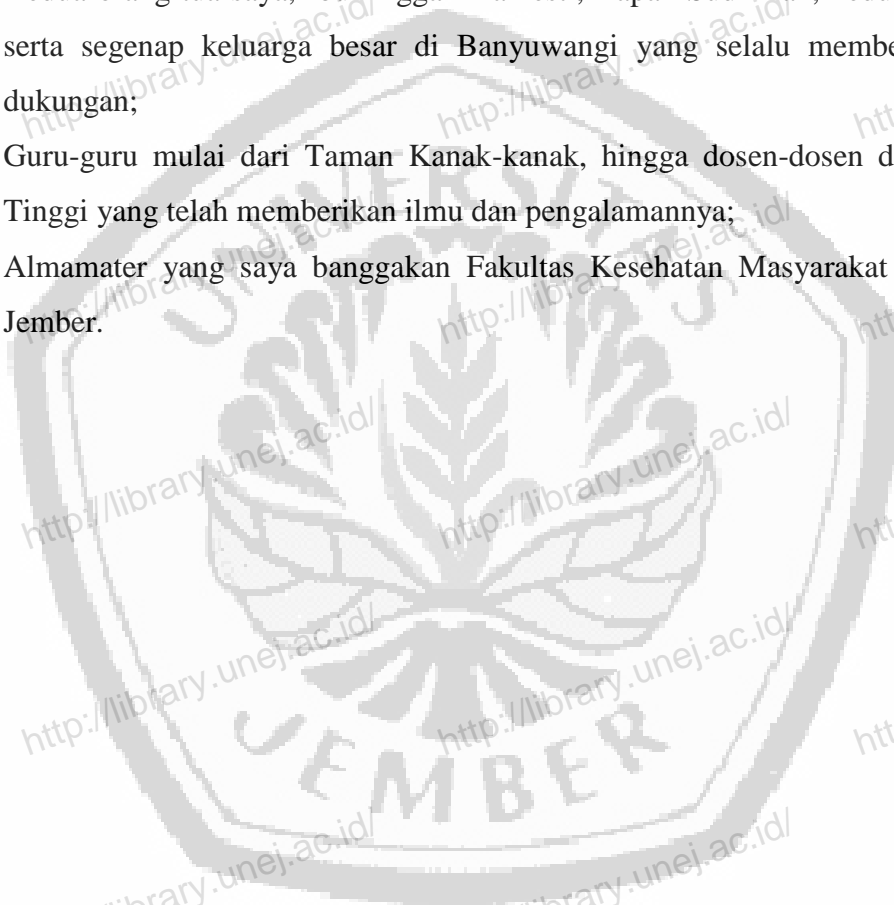
**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua orang tua saya, Ibu Enggar Pramesti, Bapak Sudirman, kedua adik saya, serta segenap keluarga besar di Banyuwangi yang selalu memberi doa dan dukungan;
3. Guru-guru mulai dari Taman Kanak-kanak, hingga dosen-dosen di Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya;
4. Almamater yang saya banggakan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.



MOTTO

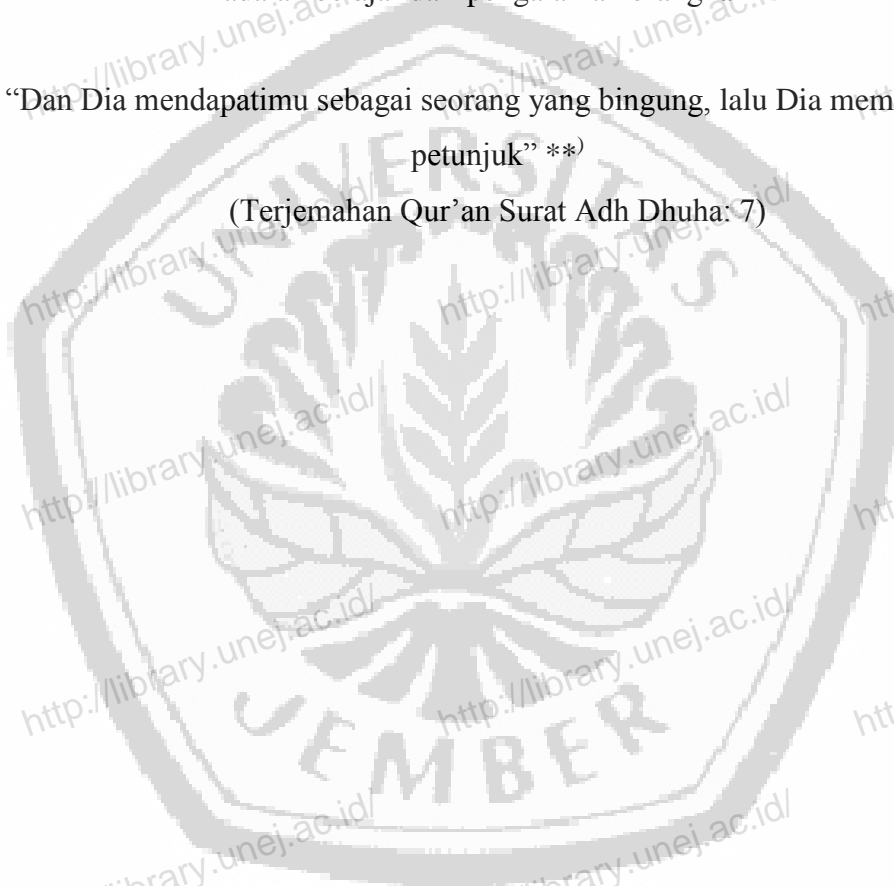
“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” *)

(Terjemahan Qur'an Surat Al Insyirah: 6)

“Belajar yang baik adalah belajar dari pengalaman diri sendiri, Belajar yang benar adalah belajar dari pengalaman orang lain”

“Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk” **)

(Terjemahan Qur'an Surat Adh Dhuha: 7)



*) dan **) Departemen Agama Republik Indonesia. 2002. Al Qur'an Wanita. Jakarta: Pena Pundi Aksara

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Chandra Kartika

NIM : 092110101026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Bauran Pemasaran Pada Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Instalasi Rawat Jalan PT. Nusantara Medika Utama (RS. Jember Klinik)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2013

Yang menyatakan,

Ria Chandra Kartika

NIM 092110101026

PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**BAURAN PEMASARAN PADA PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PEMANFAATAN INSTALASI RAWAT JALAN
PT. NUSANTARA MEDIKA UTAMA
(RS. JEMBER KLINIK)**

Oleh

Ria Chandra Kartika
NIM 092110101026

Pembimbing

Pembimbing Utama

: dr. IGN Arya Sidemen, MPH.

Pembimbing Anggota

: Christyana Sandra, S.KM., M.Kes.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Bauran Pemasaran Pada Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Instalasi Rawat Jalan PT. Nusantara Medika Utama (RS. Jember Klinik)” telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 September 2013

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.
NIP. 19790305 200501 1 002

Christyana Sandra, S.KM.,M.Kes.
NIP. 19820416 201012 2 003

Anggota I,

Anggota II,

dr. IGN Arya Sidemen, MPH.
NIP. 19630916 18903 1 008

Ns.Endang Purtinah, S.Kep.
NIK. 00101587

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.
NIP. 19560810 198303 1 003

**Marketing Mix on Outpatient Utilization Decision PT. Nusantara Medika
Utama (Jember Klinik Hospital)**

Ria Chandra Kartika

Departement of Health Administration and Policy, Public Health Faculty,
Jember University

ABSTRACT

Marketing mix is the operation of hospitals which are specifically linked to the behavior of the patient to perform service utilization. The objectives of these study research was determine consumer behavior, especially outpatient implementation of marketing mix in the on outpatient utilization decisions in Jember Klinik hospital by using descriptive method. The results of the study showed that marketing mix is developed by the hospital accordance with the objectices installation outpatient, however hospitals need to pay attention to the product mix, price mix, and mix those places. The patient's perceptions and attitudes toward the product, place, people or employee and service processes also predisposing factor to facilitate in the decision-making process of patients who use outpatient installation. Suggestions for the hospital is set up practice for the patient to more freely choose the services that will be vied, set the hospital payment system physician, especially for spesimalist and expand the parking area for the comfort and safety of patient.

Keywords: Marketing mix, perception, decision-making

RINGKASAN

Bauran Pemasaran Pada Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Instalasi Rawat Jalan PT. Nusantara Medika Utama (RS. Jember Klinik); Ria Chandra Kartika; 092110101026; 2013; 115 Halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Bauran pemasaran merupakan usaha pokok yang erat hubungannya dengan pasien yang dituju. Jadi, dapat diartikan sebagai upaya rumah sakit yang secara khusus erat dengan perilaku pasien untuk melakukan pemanfaatan pelayanan. Elemen dalam bauran pemasaran terdiri dari place, product, price, promotion, process, people, dan physical evidence. Berdasarkan data tren kunjungan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jember Klinik, kunjungan pasien baru di Rumah Sakit Jember Klinik mengalami fluktuasi pada tiga tahun terakhir sedangkan pada tahun 2012 kunjungan pasien baru mengalami penurunan menjadi 4972. Selain itu, jumlah total keseluruhan kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Sebagai salah satu rumah sakit swasta yang bertujuan untuk profit, penurunan jumlah pasien rawat jalan jika terjadi terus menerus akan mengakibatkan kerugian bagi rumah sakit. Setiap konsumen memiliki keinginan dan harapan yang berbeda dalam memenuhi kebutuhannya. Jika hal tersebut dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka konsumen akan memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Penurunan jumlah pasien baru di instalasi rawat jalan menunjukkan kurangnya pemanfaatan instalasi rawat jalan dan pergeseran masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan bauran pemasaran instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Jember Klinik terhadap pembentukan persepsi dan sikap pasien dalam perilaku pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengetahui perilaku konsumen instalasi rawat jalan dan juga sebagai bahan pertimbangan dalam pengambangan strategi pemasaran Rumah Sakit Jember Klinik.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik). Penentuan informan ditentukan secara purposive sampling dipilah menjadi tiga macam informan, yaitu informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Jumlah informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang, informan utama terdiri dari 8 orang, dan informana tambahan sebanyak 2 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dengan informan untuk kemudian dilakukan analisis dan triangulasi sumber data untuk menjaga keabsahan data. Selain itu dilakukan juga upaya dokumentasi mengenai data rumah sakit yang dapat mendukung penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran yang diterapkan Rumah Sakit Jember Klinik terhadap Instalasi rawat jalan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan target sasaran. Namun, untuk bauran produk, bauran harga bauran bauran bukti fisik, dan juga bauran orang masih membutuhkan perhatian lebih dari rumah sakit. Persepsi dan sikap informan terhadap bauran produk, bauran tempat, bauran proses, dan bauran orang merupakan predisposing factors yang mempermudah pasien pada pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Jember Klinik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti. Saran bagi Rumah Sakit Jember Klinik adalah mengatur jam praktek terutama untuk poliklinik spesialis, sehingga memberikan kebebasan pasien untuk memilih. Mejadikan sistem pembayaran dokter spesialis dalam satu sistem pembayaran rawat jalan rumah sakit. serta memperluas lahan parkir untuk meningkatkan kenyamanan dan kemandirian pasien.

PRAKATA

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM).

Skripsi ini bertujuan mengkaji bauran pemasaran pada pengambilan keputusan pemanfaatan Instalasi Rawat Jalan PT. Nusantara Medika Utama (RS. Jember Klinik). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap bauran pemasaran yang ditetapkan oleh rumah sakit serta memahami perilaku konsumen rawat jalan sehingga dapat meningkatkan kunjungan rawat jalan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih dan penghargaan kepada Bapak dr. IGN Arya Sidemen, MPH, selaku pembimbing I dan Ibu Christyana Sandra, S.KM., M.Kes selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, koreksi dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Husni Abdul Gani, M.S, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat;
2. Bapak Abu Khoiri, S.KM., M.Kes, selaku Ketua Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan;
3. Bapak Abu Khoiri, S.KM., M.Kes, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
4. dr Suratini, MMRS, selaku Kepala Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik);
5. Ibu Ns.Endang Purtinah, S.Kep, selaku KaSub Divisi Rawat Jalan Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik);

6. Mbak Santi Sofyan, Mas Febri Santoso, Mbak Ira (Alm), Mbak Waras, Mbak Linda, Mbak Endah yang telah membantu proses penelitian;
7. Kedua orang tua saya (Ibu Enggar Pramesti dan Bapak Sudirman) yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini;
8. Kedua adik saya Mangesti dan Rista yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini;
9. Keluarga Besar di Banyuwangi yang memberikan doa, dukungan, dan nasehat selama ini.
10. Adib Firmansyah yang selalu memberi dukungan dikala senang dan sedih..
11. Sahabat seperjuangan Sally, dan juga keluarga Wakidy's (Mega, Cempaka, Kamie, Margaret, Kisand, Nisa, Mbak Herlin, Cece, Veny) yang memberikan dukungan, dan keceriaan.
12. Kelompok 1 PBL 2009 (Mamat, Amalia, Zaidar, Ulul, Agung, Dinda, Riris, Asa, Rika, dan Andin) yang telah memberikan nasehat, semangat, dan keceriaan, serta tak lupa kenangan indah selama menjalani masa PBL yang tak mungkin akan saya lupakan;
13. Teman-teman peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan terimakasih atas kebersamaan dan pengalaman berharga selama ini;
14. Teman-teman Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember angkatan 2009;
15. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis menyampaikan terima kasih.

Jember, 26 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN BIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.2.1 Tujuan Umum.....	5
1.2.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat	6
1.3.1 Manfaat Bagi Keilmuan.....	6
1.3.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Jember Klinik	6

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Jenis-Jenis Pemasaran.....	8
2.1.3 Dampak Pemasaran.....	9
2.1.4 Kebijakan Departemen Kesehatan RI Dalam Pemasaran RS	9
2.2 Bauran Pemasaran	11
2.3 Perilaku Konsumen	17
2.3.1 Model Perilaku Konsumen.....	18
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	20
2.3.3 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	21
2.4 Persepsi	22
2.5 Sikap	24
2.5.1 Pengertian Sikap.....	24
2.5.2 Komponen Utama Sikap.....	25
2.5.3 Tingkatan Sikap.....	26
2.6 Kerangka Konseptual	27

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2.1 Waktu Penelitian.....	29
3.2.2 Tempat Penelitian.....	29
3.3 Subyek atau Informan Penelitian	29
3.4 Fokus Penelitian	30
3.5 Data dan Sumber Data	33
3.5.1 Data Primer.....	33
3.5.2 Data Sekunder.....	33

3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	34
3.7.1 Teknik Penyajian Data.....	34
3.7.1 Teknik Analisis Data	34
3.8 Kerangka Operasional	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Gambaran Bauran Pemasaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik	38
4.2.2 Persepsi Dan Sikap Terhadap Bauran Pemasaran instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik.....	55
4.3 Pembahasan.....	65
4.3.1 Gambaran Bauran Pemasaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik	65
4.3.2 Persepsi Dan Sikap Terhadap Bauran Pemasaran instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jember Klinik.....	83
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
5.2.1 Bagi RSP (Jember Klinik)	94
5.2.2 Bagi Penelian Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

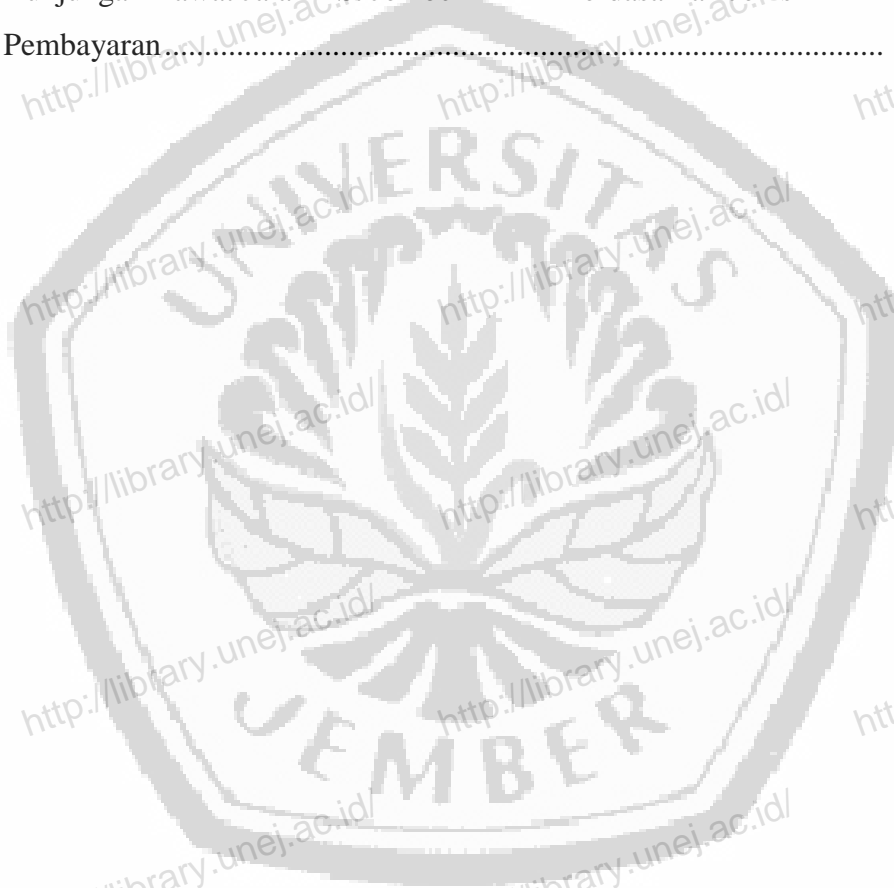
DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Tren Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS. Jember Klinik	4
3.1 Fokus Penelitian	30
4.1 Karakteristik Informan Penelitian	37
4.2 Praktek Spesialisasi Instalasi Rawat Jalan RS. Jember Klinik	38



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Perilaku Konsumen Assael.....	19
2.2 Kerangka Konseptual.....	27
3.1 Kerangka Operasional Penelitian.....	36
4.1 Kunjungan Rawat Jalan RS. Jember Klinik Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Lembar Persetujuan (Informed Consent)	97
B. Panduan Wawancara untuk Kepala dan Staf Pemasaran RS. Jember Klinik	98
C. Panduan Wawancara untuk Pasien/Pelanggan Rawat Jalan RS. Jember Klinik	102
D. Panduan Wawancara untuk Staf/Karyawan Rawat Jalan RS. Jember Klinik	107
E. Leaflet dan Brosur Rawat Jalan RS. Jember Klinik	109
F. Dokumentasi Kegiatan	113

