

**SEGMENTASI DAN TARGETING PENGGUNA JASA LAYANAN
RAWAT INAP BUKAN PESERTA JKN DI
RSU MUHAMMADIYAH PONOROGO**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**IIS KARTIKA
20151030067**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS SEGMENTASI DAN TARGETING PENGGUNA JASA
LAYANAN RAWAT INAP BUKAN PESERTA JKN
DI RSU MUHAMMADIYAH PONOROGO**

TESIS

Diajukan Oleh

**IIS KARTIKA
20151030067**

Telah Disetujui Oleh :



Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanto', is written over the watermark.

Dr. Susanto, M.S.

Tanggal


TESIS


ANALISIS SEGMENTASI DAN TARGETING PENGGUNA JASA LAYANAN RAWAT INAP BUKAN PESERTA JKN DI RSU MUHAMMADIYAH PONOROGO

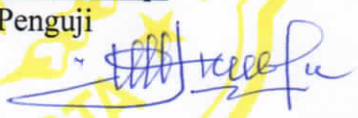
Diajukan Oleh
Iis Kartika
20151030067


Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 29 Desember 2017

Yang terdiri dari


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji


Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji


Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji


Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara iversa, maka saya bersedia dituntut berdasarkan iversa yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 2 Desember 2017
Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, kami bersyukur kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya karena telah menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Segmentasi Dan Targeting Pengguna Jasa Layanan Rawat Inap Bukan Peserta JKN di RSUD Muhammadiyah Ponorogo” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi (Prodi) Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Penelitian ini dilakukan selain sebagai syarat di atas juga merupakan kebutuhan tentang gambaran dan pemahaman potensi segmentasi pelanggan RSUD Muhammadiyah Ponorogo khususnya pengguna rawat inapnya. Pada era transisi cakupan Universal Health Coverage di Indonesia yang masih diragukan pencapaiannya, diperlukan optimalisasi strategi pemasaran yang lebih baik salah satunya dengan menentukan targetingnya yang lebih pas dan mengena. Pelaku usaha perumah-sakitan harus berusaha menyalahi keadaan apapun yang terus berkembang lebih jauh dengan munculnya peluang baru yang biasanya sulit muncul pada masa normal. Mudah mudahan penelitian ini akan bermanfaat bagi RSUD Muhammadiyah Ponorogo sebagai tempat penelitian pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya.

Penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr.Ir. Gunawan Budiyo, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D, PE, selaku Plt. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Susanto, M.S. selaku pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo dan segenap karyawan yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas semangat dan kebersamaannya.
9. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Mudah-mudahan tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan viersama.

Yogyakarta, 2 Desember 2017

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, ibunda Tati Suryati dan ayahanda Drs. Yoyo Wanapraja yang selalu memberi kepercayaan yang besar kepada saya. Kepada dua putri tercinta yang dari keduanya adalah terutama sumber kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini, pengorbanan dan perjuangan ini semoga menjadi tauladan untuk mereka. Serta seseorang yang selalu menemani dan mendo'akan, dan seluruh sahabat dan teman terbaik.

MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Surah Al-Insyirah ayat 5-8)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Landasan Teori.....	36
D. Konsep Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	41
B. Waktu dan Tempat Penelitian	42
C. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel	42
D. Variabel Penelitian	43
E. Definisi Operasional.....	46
F. Instrumen Penelitian	48
G. Uji Validitas dan Realibilitas	49
H. Analisis Data	50
I. Tahapan Penelitian	54
J. Etika Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Ponorogo	57
B. Hasil Penelitian	62
C. Pembahasan	70

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	82
A. Simpulan	82
B. Saran.....	83
C. Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Prosentase Perbandingan Pasien BPJS dan Umum Rawat Inap RSU Muhammadiyah Ponorogo	8
Tabel 2.1	Variabel Segmentasi Utama Untuk Pasar Konsumen	20
Tabel 2.2	Tabel Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Analisis Segmentasi dan Targeting Pengguna Jasa Layanan Rawat Inap bukan peserta JKN di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo	47
Tabel 4.1	Jumlah Tempat Tidur RSU Muhammadiyah Ponorogo.....	58
Tabel 4.2	Fasilitas Pelayanan yang Ada di RSU Muhammadiyah Ponorogo ..	59
Tabel 4.3	Indikator Rawat Inap RSU Muhammadiyah Ponorogo	59
Tabel 4.4	Uji Validitas <i>Korelasi Pearson</i>	63
Tabel 4.5	Uji Realibilitas	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Langkah-langkah dalam Segmentasi, Penentuan Target, dan Posisi Pasar (Sumber : Kotler, Bowen, dan Makens 2002)	39
Gambar 2.2	Bagan Kerangka Konsep Analisis Segmentasi, Targeting dan Positioning Pengguna Jasa Layanan Rawat Inap Bukan Peserta JKN di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo.....	40
Gambar 3.1	Diagram Analisis <i>Cluster</i> pada data berskala campuran dalam proses Analisis Segmentasi dan Targeting.....	53
Gambar 4.1	Grafik Trend Perbandingan Pasien JKN dan Umum Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Ponorogo Tahun 2014 – 2015 – 2016 – 2017(SMT I).....	60
Gambar 4.2	Kesimpulan Model dan Kualitas Cluster.....	65
Gambar 4.3	Hasil <i>Cluster</i> yang terbentuk dengan Deskripsinya	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	<i>Table for Determining Sample Size from a Given Population</i>
Lampiran 3	Perbandingan <i>cluster 1</i>
Lampiran .4	Perbandingan <i>cluster 2</i>
Lampiran 5	Perbandingan <i>cluster 3</i>
Lampiran 6	Perbandingan <i>cluster 4</i>
Lampiran 7	Perbandingan <i>cluster 5</i>
Lampiran 8	Perbandingan <i>cluster 6</i>
Lampiran 9	Perbandingan <i>cluster 7</i>
Lampiran 10	Curriculum vitae

**SEGMENTASI DAN TARGETING PENGGUNA JASA LAYANAN
RAWAT INAP BUKAN PESERTA JKN
DI RSU MUHAMMADIYAH PONOROGO**

***SEGMENTATION AND TARGETING OF NOT PARTICIPANTS OF
NATIONAL HEALTH INSURANCE INPATIENT AT RSU
MUHAMMADIYAH PONOROGO***

IIS KARTIKA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ABSTRAK

Latar belakang: RSU Muhammadiyah Ponorogo sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan masih cukup banyak mengalami masalah dalam memberikan pelayanan peserta JKN, artinya manfaat jaminan kesehatan belum optimal dirasakan oleh rumah sakit sebagai pendukung program JKN. Peluang dari pengelolaan pelayanan peserta JKN khususnya pengguna jasa layanan rawat inapnya tidak terlalu bisa diharapkan akan mempunyai daya ungkit dalam mengoptimalkan kinerja keuangan rumah sakit, maka perlu dilakukan penelitian terhadap pengguna jasa layanan rawat inap bukan peserta JKN dengan tujuan mendapatkan gambaran dan pemahaman lebih mendalam tentang segmentasi dan *targeting* pengguna jasa layanan rawat inap bukan peserta JKN.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan pembahasan penentuan target dan posisi pasarnya dilakukan pembahasannya berdasarkan interpretasi penulis. Segmentasi pengguna layanan rawat inap bukan peserta JKN dengan analisis *Two Step Cluster SPSS* Versi 20.

Hasil dan Pembahasan: Dari analisis segmentasi di atas menghasilkan tujuh *cluster*, yang menjadi *targeting* adalah *cluster* 1, 7 dan 6, dengan gambaran maknanya masing masing. Rata-rata Segmentasi demografi adalah umur 20-50 tahun, pendidikan SD-SMA, anggota pada Kartu Keluarga 3-6 orang, dan termasuk kelompok masyarakat sosial ekonomi menengah ke bawah, di daerah kecamatan Sukorejo, Sawoo dan Sampung. Pengetahuan seputar layanan JKN semua *cluster* kurang, tetapi disertai persepsi positif terhadap JKN dan sikap berminat untuk menjadi peserta asuransi JKN.

Kesimpulan: Peluang Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo untuk pengelolaan pangsa pasar bukan peserta JKN masih cukup besar, 3 *cluster* dari 7 *cluster* yang terbentuk masih mempunyai potensi untuk dikembangkan.

Kata kunci : JKN, Segmentasi, *Targeting*, *Cluster*

ABSTRACT

Background: *Muhammadiyah Ponorogo Hospital as Advanced Health Facility still suffers a lot of problem in providing patient service of JKN participant, meaning that the health insurance benefit has not been optimally felt by hospital as supporting of JKN program. Opportunities of service management of JKN participants, especially the users of inpatient services are not expected to have the leverage in optimizing the hospital's financial performance, it is necessary to conduct research on the users of inpatient services instead of JKN participants with the aim of getting a deeper picture and understanding of segmentation, targeting and positioning of inpatient service users are not JKN participants.*

Method: *The type of this research is descriptive research with quantitative approach and discussion of targeting and market position is analyzed based on interpreter interpretation. The user segmentation of inpatient services is not a JKN participant with the Two Step Cluster SPSS Version 20 analysis. forming seven clusters but with poor model quality.*

Results and Discussion: *Of the seven clusters that are targeting are clusters 1, 7 and 6, with their respective meanings. The average demographic segmentation is 20-50 years old, elementary-high school education, members of the Family Card of 3-6 people, and includes the lower middle-income socio-economic group, in Sukorejo, Sawoo and Sampung sub-districts. The respondent in all clusters are lack of JKN services knowledge, but with positive perceptions of JKN and an attitude of interest to become a JKN insurance participant.*

Conclusion: *Opportunities of Muhammadiyah Ponorogo Hospital for the management of market share not JKN participants are still quite large, 3 clusters of 7 clusters that formed still have the potential to be developed.*

Keywords : *JKN, Segmentation, Targeting, Cluster*