

TESIS

**ANALISIS POSITIONING RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG
DI ANTARA RS PESAING DI WILAYAH KABUPATEN TEMANGGUNG**

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Pascasarjana
Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
ARGADIA YUNIRIYADI —
2011.1030.161**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
APRIL 2012**

TESIS

**ANALISIS *POSITIONING* RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG
DI ANTARA RS PESAING DI WILAYAH KABUPATEN TEMANGGUNG**

Diajukan Oleh
Argadia Yuniriadi
20111030161

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing


Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal

TESIS

**ANALISIS POSITIONING RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG
DI ANTARA RS PESAING DI WILAYAH KABUPATEN TEMANGGUNG**


Diajukan Oleh
Argadia Yuniriadi
20111030161

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
- Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 14 April 2012.


Yang terdiri dari



Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Anggota Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.
Anggota Tim Penguji

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



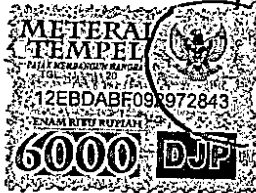
dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya
saya sendiri dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Yogyakarta, 14 April 2012

Yang membuat pernyataan,



Argadia Yuniriyadi

NIM: 2011.1030.161

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr, wb

Segala puji bagi Allah SWT, Robb yang Maha Esa, Maha Perkasa, Maha Mulia lagi Maha Pengampun. Dzat yang menurunkan ilmu demi kebaikan, memberikan pengetahuan tanpa batas dan memberikan kemampuan berpikir untuk hamba-hambaNya. Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul "ANALISIS POSITIONING RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG DI ANTARA RS PESAING DI WILAYAH KABUPATEN TEMANGGUNG". Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menempuh studi di Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Tulus Warsito, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi persetujuan kepada penulis untuk dapat diterimanya tesis ini sebagai syarat kelulusan Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian tesis ini.

4. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M. selaku pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
5. Dra. DwiPudjaningsih, MMR, Apt. selaku direktur RS PKU Muhammadiyah Temanggung dan pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan

4. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M. selaku pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
5. Dra. DwiPudjaningsih, MMR, Apt. selaku direktur RS PKU Muhammadiyah Temanggung dan pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Suwito selaku ibunda Haryati, serta mbakIwin, mas Odi, dan mas Uce yang telah membantu penulis untuk mewujudkan impian guna melanjutkan studi, serta tak henti-hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
8. Rekan-rekan Angkatan II Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk kebersamaan dan bantuan dari awal kuliah hingga akhir serta belahan hatiku yang selalu member dorongan.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu sehingga tesis ini berjalan lancar hingga akhir.

Dalam penulisan tesis ini mungkin terjadi kesalahan dan kekurangan diluar kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkansaran dan kritik dari pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat.

Wassalamu'alaikum, wr, wb

Yogyakarta, 14 April 2012

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Argadia Yuniriyadi
NPM : 20111030161
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Fakultas : Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

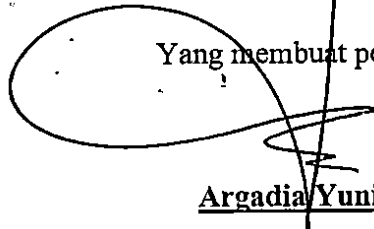
ANALISIS POSITIONING RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG DI ANTARA RS PESAING DI WILAYAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 14 April 2012

Yang membuat pernyataan,



Argadia Yuniriyadi

INTISARI

ANALISIS *POSITIONING* RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG DI ANTARA RS PESAING DI WILAYAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Argadia Yuniriyadi

Salah satu strategi pemasaran RS PKU Muhammadiyah Temanggung untuk menghadapi persaingan RS adalah upaya pembentukan posisi RS (*Positioning*) yang terbentuk dari persepsi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan RS di Temanggung dan mengetahui posisi RS PKU di antara RS pesaingnya. Penelitian bersifat kuantitatif deskriptif untuk mencari persepsi konsumen terhadap atribut layanan RS PKU, RSUD Djojonegoro, RSK Ngesti Waluyo, dan RSU Gunung Sawo. Kuisisioner disebarkan kepada warga kecamatan Bulu untuk menilai persepsi serta kemiripan atribut layanan RS (kualitas dokter, perawat, biaya, peralatan medis, dan bangunan). Data dianalisa dan digambarkan dengan *Multidimensional Scaling* untuk mengetahui posisi RS. Dari responden yang berjumlah 108 orang menunjukkan RS PKU Muhammadiyah Temanggung unggul atas atribut penampilan dokter dan keperawatan, serta mempunyai posisi bersaing dengan RS Gunung Sawo. Sedangkan atribut bangunan, RS PKU unggul pada fasilitas parkir dengan pesaingnya RSUD Djojonegoro. RS PKU tidak mempunyai keunggulan di atribut biaya dan peralatan medis dengan pesaing RSK Ngesti Waluyo. **Kesimpulan.** RS PKU Muhammadiyah Temanggung secara total kurang unggul jika dibandingkan RS yang lain dengan pesaing RSK Ngesti Waluyo dalam atribut peralatan medis dan bangunan serta RS Gunung Sawo dalam layanan dokter dan perawat.

Kata Kunci : *Positioning*, Rumah Sakit, Temanggung

ABSTRACT

POSITIONING ANALYSIS BETWEEN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL AND COMPETITOR HOSPITAL IN TEMANGGUNG DISTRICT

Argadia Yuniriyadi

A positioning market strategy is required for PKU Muhammadiyah Hospital in Temanggung to winning the hospital market competition. It needed to know the market position of each hospital which is based on consumer perception so it can be determined the right positioning strategic of them. We analyzed the consumer's hospital service perceptions on doctor & nursing service quality, price, medical equipment, and building attribute of each four hospital in Temanggung. Data then were analyzed and described using Multidimensional Scaling. The result from 108 respondents show that PKU Hospital has the superior at tangible factor of doctor and nursing with Gunung Sawo Hospital as competitor beside it's superiority at parking facility of building attribute. PKU Hospital has no price and medical equipment attribute superior but has Nest Walleye Hospital as competitor. Conclusion. PKU Muhammadiyah Hospital of Temanggung overall has no superior attribute among the competitors although it has medical equipment and building competetive with Ngesti Waluyo and also doctor and nursing competetive with Gunung Sawo.

Keyword: Positioning, Hospital, Temanggung

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.1.1 PROFIL SINGKAT KABUPATEN TEMANGGUNG DAN KECAMATAN BULU.....	2
1.1.2 PROFIL RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG DAN RS PESAING	5
1.2 PERUMUSAN MASALAH	9
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.4.1 Bagi manajer rumah sakit :.....	10
1.4.2 Manfaat secara teoritis.....	10
1.5 KEASLIAN PENELITIAN	11
BAB II.....	13
2.1 TELAAH PUSTAKA	13
2.1.1 PERSEPSI	13
2.1.2 ATRIBUT	16
2.1.3 STRATEGI PEMASARAN SEGMENTING-TARGETING- POSITIONING.....	21
2.1.4 POSITIONING.....	23
2.2 KERANGKA TEORI.....	31
BAB III.....	32
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	32
3.2 SUBYEK PENELITIAN	32

3.3	POPULASI DAN SAMPEL	33
3.4	CARA PENGAMBILAN SAMPEL.....	33
3.5	DEFINISI OPERASIONAL	34
3.6	INSTRUMEN PENELITIAN	37
3.7	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	38
3.8	ANALISA DATA	38
	BAB IV	40
4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN	41
4.2	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	43
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	43
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	45
4.3	HASIL PENELITIAN.....	46
4.3.1	PERSEPSI KONSUMEN DAN POSISI RUMAH SAKIT BERDASARKAN ATRIBUT PELAYANAN DOKTER.....	46
4.3.2	PERSEPSI KONSUMEN DAN POSISI RUMAH SAKIT BERDASARKAN ATRIBUT PELAYANAN KEPERAWATAN... ..	49
4.3.3	PERSEPSI KONSUMEN DAN POSISI RUMAH SAKIT BERDASARKAN ATRIBUT BIAYA	51
4.3.4	PERSEPSI KONSUMEN DAN POSISI RUMAH SAKIT BERDASARKAN PERALATAN YANG TERSEDIA	55
4.3.5	PERSEPSI KONSUMEN DAN POSISI RUMAH SAKIT BERDASARKAN SARANA BANGUNAN.....	57
4.3.6	PERSEPSI KONSUMEN DAN POSISI RUMAH SAKIT BERDASARKAN SEMUA ATRIBUT.....	59
4.4	PEMBAHASAN	61
4.4.1	ANALISA KARAKTERISTIK RESPONDEN TERHADAP PERSEPSI RS	61
4.4.2	<i>POSITIONING</i> ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN DOKTER .	63
4.4.3	<i>POSITIONING</i> ATRIBUT PELAYANAN KEPERAWATAN	65
4.4.4	<i>POSITIONING</i> ATRIBUT BIAYA	67
4.4.5	<i>POSITIONING</i> ATRIBUT PERALATAN YANG TERSEDIA	71
4.4.6	<i>POSITIONING</i> ATRIBUT SARANA BANGUNAN.....	73
4.4.7	STRATEGI PEMASARAN <i>POSITIONING</i> RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG	76
	BAB V.....	82
5.1	KESIMPULAN.....	82

5.2 KETERBATASAN	83
5.3 SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN I.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di Kabupaten Temanggung tahun 2008	5
Tabel 1.2. Perbandingan Layanan Dokter di RS Kabupaten Temanggung tahun 2011	6
Tabel 1.3. Gambaran Indikator Pelayanan RS di Temanggung pada Tahun 2008 .	7
Tabel 1.4. Perbandingan Jumlah Kunjungan Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di RS di Temanggung pada tahun 2008.....	8
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.4 Jumlah Tenaga Keperawatan Tetap di Masing – Masing Rumah Sakit di Temanggung Pada Tahun 2009	66
Tabel 4.5. Ketersediaan Alat Penunjang Medis RS di Temanggung	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pembagian Penduduk Kabupaten Temanggung Berdasarkan Golongan Umur Pada Tahun 2008	3
Gambar 1.2.	Distribusi Penggolongan Pendidikan Penduduk Usia 5 Tahun Keatas Kabupaten Temanggung tahun 2008	4
Gambar 2.1.	Contoh Gambar <i>Image Profile Analysis</i>	29
Gambar 2.2	Alur Bagan Kerangka Teori Penelitian.....	31
Gambar 4.1.	Peta Lokasi Rumah Sakit di Kabupaten Temanggung	40
Gambar 4.2	Grafik Persepsi Responden terhadap Atribut Kualitas Dokter	46
Gambar 4.3	Hasil Pemetaan <i>MDS</i> Persepsi Responden terhadap Atribut Pelayanan Dokter.....	47
Gambar 4.4	Grafik Persepsi Responden terhadap Atribut Kualitas Perawat	49
Gambar 4.5.	Hasil Pemetaan <i>MDS</i> Pada Atribut Pelayanan Keperawatan	50
Gambar 4.6	Grafik Persepsi Responden terhadap Atribut Biaya Perawatan dan Obat.....	52
Gambar 4.7	Hasil Pemetaan <i>MDS</i> Atribut Biaya.....	53
Gambar 4.8	Grafik Persepsi Responden terhadap Atribut Peralatan yang tersedia.....	55
Gambar 4.9	Hasil Pemetaan <i>MDS</i> pada Peralatan yang Tersedia.....	56
Gambar 4.10	Grafik Persepsi Responden terhadap Atribut Sarana Bangunan ...	57
Gambar 4.11	Hasil Pemetaan <i>MDS</i> pada Sarana Bangunan	58
Gambar 4.12	Grafik Persepsi Responden terhadap Semua Atribut.....	59
Gambar 4.13	Hasil Pemetaan <i>MDS</i> pada Semua Atribut.....	60
Gambar 4.14	Gambar penampakan depan RS di Temanggung.....	75