

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

***SEGMENTATION AND TARGETING OF NOT PARTISIPANTS 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*