

RINGKASAN

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
SKRIPSI, JUNI 2024

NURUL HIKMAH
14120200010

“Pengaruh *Digital Marketing Hospital* Terhadap Pengalaman Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar“

Dibimbing oleh: Nurbaeti, dan Nurfardiansyah Burhanuddin
(X + 135 Halaman + 27 Tabel + 8 Lampiran)

Akses layanan kesehatan yang baik dan mudah adalah salah satu kebutuhan pasien di Indonesia, faktanya, 61,8% penduduk Indonesia mengalami kesulitan mendapatkan layanan kesehatan. Digitalisasi merupakan alternatif yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses fasilitas layanan kesehatan. Untuk itu strategi digital diperlukan dalam mempromosikan layanan kesehatan untuk memperluas bisnis dan memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan pengalaman pasien. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh *Digital Marketing Hospital* Terhadap Pengalaman Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini melibatkan pasien rawat jalan yang menggunakan metode pembayaran umum di rumah sakit Stella Maris. Jumlah sampel berjumlah 93 orang, yang diambil menggunakan rumus Yount.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *Digital Goals* dan *Strategy*, *Digital Data*, dan *Digital Marketing Technology* terhadap pengalaman pasien. Tidak terdapat pengaruh *Digital Audience*, *Digital Devices*, *Digital Platforms*, *Digital Media* terhadap pengalaman pasien.

Penelitian ini menyarankan Rumah Sakit Stella Maris lebih mempertahankan kualitas (*Digital Goals* dan *Strategy*) agar memenuhi kebutuhan pasien melalui saluran digital. Rumah Sakit Stella Maris mampu memperbaiki komunikasi (*Digital Audience*) dengan pasien agar mendapatkan ulasan atau testimoni online terkait pengalaman yang mereka dapatkan. Rumah Sakit Stella Maris mampu menyediakan (*Digital Devices*) yang dapat diakses dengan baik dan mudah melalui gawai atau telepon pintar pasien. Rumah Sakit Stella Maris mampu menyediakan (*Digital Platforms*) yang mencakup aplikasi berbasis Android dan iOS yang terhubung ke depan Unit Rumah Sakit Stella Maris dan dapat diakses melalui ponsel pintar pasien atau gawai mereka. Rumah Sakit Stella Maris meningkatkan (*Digital Media*) baik berupa promosi rumah sakit, edukasi kesehatan, maupun informasi terkait rumah sakit agar menarik minat pasien

untuk berkunjung di rumah sakit tersebut. Rumah Sakit Stella Maris mempertahankan kualitas (*Digital Data*) dengan melindungi privasi dan keamanan data pasien. Rumah Sakit Stella Maris mempertahankan (*Digital Marketing Technology*) dengan memperbarui promosi layanan kesehatan dari rumah sakit agar pasien selalu tertarik dalam mengakses *website* atau sosial media rumah sakit.

Daftar Pustaka : 40 (2012-2023)

Kata Kunci : *Digital Marketing*, Pengalaman Pasien, Rumah Sakit