

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi yang berfungsi untuk melayani kebutuhan kesehatan perorangan secara paripurna. Oleh sebab itu, rumah sakit merupakan aset penting untuk masyarakat. Karena baik secara rutin maupun khusus, rumah sakit berperan dalam menanggapi keadaan darurat, bencana, dan krisis kesehatan lainnya. Dengan demikian, rumah sakit juga menjadi simbol penting dari kesejahteraan sosial (WHO, 2015).

Rumah sakit dapat dibagi menjadi dua kategori berdasarkan jenis pelayanannya, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus hanya memusatkan pelayanan pada satu kategori penyakit, seperti mata, jantung, tulang, otak, dan lainnya. Ruang lingkup pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit meliputi penyediaan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (Menteri Kesehatan, 2020).

Sehubungan dengan itu, rumah sakit Universitas Andalas (RS Unand) merupakan rumah sakit umum. RS Unand sendiri juga berperan sekaligus sebagai rumah sakit yang menyelenggarakan pendidikan. Dengan demikian, RS Universitas Andalas mempunyai fungsi ganda. Meskipun, RS Unand merupakan rumah sakit yang memiliki klasifikasi tipe C (Rumah Sakit Universitas Andalas, 2020).

Sebagai Rumah Sakit Pendidikan, RS Unand dikelola oleh institusi Universitas Andalas sebagai tempat pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan. Dengan demikian, RS Unand melakukan tindakan terpadu dalam bidang pendidikan kedokteran dan/atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan, dan pendidikan profesi kesehatan lainnya (Peraturan Pemerintah, 2015). Rumah sakit Pendidikan Unand telah beroperasi selama 5 tahun lebih yang dimulai sejak *soft launching* pada tanggal 29 Maret 2017 (Rumah Sakit Universitas Andalas, 2020).

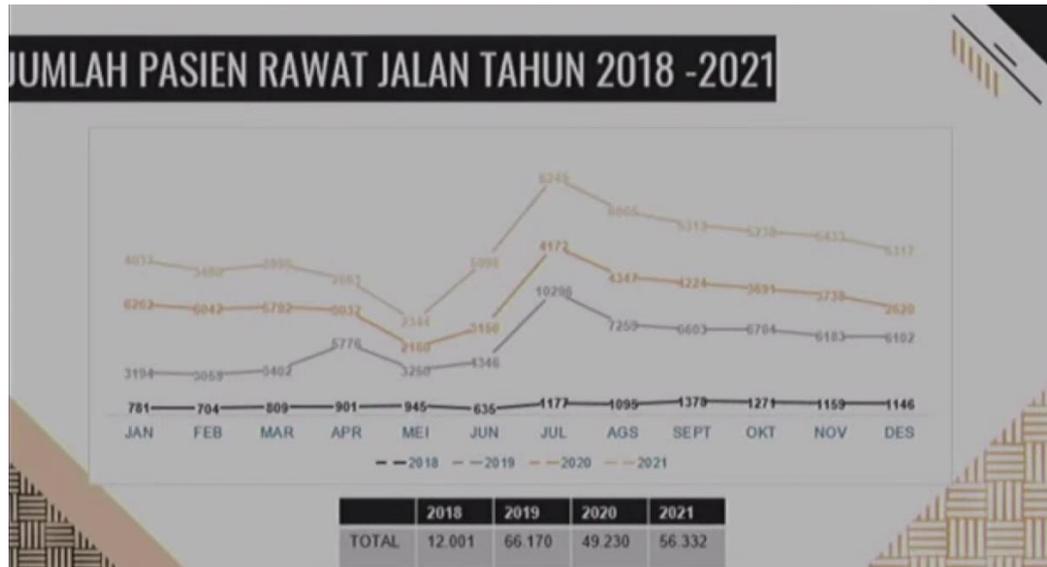
Perspektif teori menunjukkan bahwa rumah sakit yang cepat maju adalah rumah sakit yang juga menyelenggarakan pendidikan. Karena rumah sakit Pendidikan memadukan antara kajian, pelayanan, dan tindakan pembenahan yang

inovatif dan responsif. Oleh karena itu, kualitas dari rumah sakit pendidikan jauh lebih baik dalam memberikan pelayanan dan perawatan kepada pasien (Sloan, 2021). Sehubungan dengan itu, *Newsweek* bekerjasama dengan *Statista Inc* merilis 200 rumah sakit terbaik di dunia pada tahun 2021. Diantara rumah sakit terbaik tersebut yaitunya *Mayo Clinic*, *Cleveland Clinic*, *Massachusetts General Hospital*, *Toronto General – University Health Network* dan *The Johns Hopkins Hospital* (Cooper, 2021). *Mayo clinic* merupakan salah satu rumah sakit pendidikan yang telah berhasil membuat lebih dari 7.200 publikasi jurnal *peer-review*, dilansir dari *Newsweek* pada 21 Maret 2019 (Redaksi, 2020).

RS Unand sendiri juga mengikuti konsep seperti itu, lantaran mempunyai prestasi sebagai peringkat keempat secara Nasional berdasarkan kinerja bidang penelitian. Kemudian berada pada peringkat ketujuh kinerja bidang inovasi, dan posisi kesebelas dalam kinerja bidang pengabdian. Komposisi Universitas Andalas yang memiliki 15 Fakultas dengan berbagai bidang dan jurusan, merupakan potensi yang memperkuat kemajuan fungsi pendidikan dari RS Unand. Karena semua dapat memberikan dukungan ke Rumah Sakit Universitas Andalas untuk berkembang dan lebih maju (Universitas Andalas, 2020).

Selanjutnya, RS Unand mempunyai dokter-dokter yang berkualitas dari berbagai bidang spesialisasi hingga sub-spesialisasi. Sumber daya manusia yang berkiprah di RS Unand berjumlah 375 orang. Rumah Sakit Universitas Andalas juga mempunyai berbagai fasilitas yang cukup lengkap, salah satunya mempunyai alat radioterapi yang terbaik di Sumatera (*Linac*). Ini juga menjadi nilai tambah yang dimiliki oleh Rumah Sakit Universitas Andalas (Rumah Sakit Universitas Andalas, 2020).

*World Health Organization* pada tanggal 11 Maret 2020 mengumumkan bahwasannya covid-19 menjadi wabah *pandemic global*. Pandemi covid-19 sejak tahun 2020 telah menyebabkan perubahan cepat pada kondisi objektif dan lingkungan strategis lembaga kesehatan, seperti rumah sakit. Dampak dari covid-19 ini mengenai hampir semua bidang kehidupan seperti ekonomi, pendidikan, dan terutama di bidang kesehatan (Cucinotta & Vanelli, 2020).



**Gambar 1. 1: Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Unand**

Dampak dari covid-19 pada Rumah Sakit Universitas Andalas adalah terjadinya penurunan jumlah pasien poli rawat jalan, antara sebelum covid-19 dengan keadaan saat ini. Penurunan kunjungan poli rawat jalan pada awal terjadinya pandemi covid-19 sangat dirasakan oleh rumah sakit Universitas Andalas. Bahkan, penurunannya hingga lebih dari 60% per-bulannya dibandingkan dengan kunjungan poli rawat jalan sebelum covid-19. Pada bulan Agustus 2021, penurunan poli rawat jalan di rumah sakit Universitas Andalas masih lebih dari 10% (Rumah Sakit Universitas Andalas, 2020-2021). Meskipun, sebenarnya penurunan kunjungan ke rumah sakit ini tidak hanya terjadi di RS Unand. Rumah sakit lain di Indonesia juga mengalami hal yang sama. Sejumlah rumah sakit di Amerika Serikat juga mengalami penurunan *hospital admission* sejak covid-19 diumumkan oleh WHO (Birkmeyer, et al., 2020).

Pada bulan Maret 2021 sampai Maret 2022, angka kunjungan poli rawat jalan rumah sakit Universitas Andalas mengalami fluktuatif tiap bulannya. Hal ini berdampak juga terhadap keadaan *Bed Occupatin Rate (BOR)* RS Unand yang hanya 15% pada Maret 2022. Ini artinya *BOR* RS Unand masih jauh dari nilai ideal, yaitu 60-85% yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI. Makna yang terkandung didalam masalah ini salah satunya adalah, RS Unand belum menjadi pilihan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Sumatera Barat

khususnya Kota Padang (Rumah Sakit Universitas Andalas, 2022) (Depkes RI, 2005).

Pada tahun 2022, RS Unand sedang berbenah untuk menjadi rumah sakit tipe B. Rumah sakit tipe B akan membuat Rs Unand menjadi rujukan tersier. Dilain sisi, Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diadakan pemerintah untuk masyarakat Indonesia dibawah naungan Badan Penyelenggara Kesehatan Nasional (BPJS) memberlakukan sistem rujukan berjenjang. Keadaan ini akan menjadi tantangan baru bagi rumah sakit Universitas Andalas, yaitu terkait menurunnya jumlah rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama seperti dari Puskesmas atau klinik. Menurunnya jumlah rujukan akan menyebabkan menurunnya jumlah pasien. Ini akan berefek domino kepada kurang optimalnya pelaksanaan program pendidikan klinik di rumah sakit Universitas Andalas (Menteri Kesehatan, 2012) (Menteri Kesehatan, 2014).

Selanjutnya, lokasi dari rumah sakit Universitas Andalas berada di kompleks kampus Unand Limau Manis, kecamatan Pauh, kota Padang. Lokasi rumah sakit Universitas Andalas ini berada jauh dari pusat kota. Sehingga akses ke rumah sakit Universitas Andalas juga terbilang membutuhkan upaya keras untuk bisa diakses bagi seluruh masyarakat kota Padang. Dibandingkan dengan rumah sakit swasta yang berada di pusat kota, kunjungan poli rawat jalan rumah sakit Universitas Andalas masih jauh tertinggal (Rumah Sakit Universitas Andalas, 2020).

Ulasan Rumah Sakit Universitas Andalas di *googlemaps* juga memberitakan bahwasannya satpamnya sangat tidak ramah dan tidak sopan, dokter dan perawat yang mengecewakan. Ulasan selanjutnya antrian di poli yang menunggunya hingga berjam-jam dan tidak jelas, pelayanan yang lama dan tidak jelas, serta nomor *call centre* yang tidak diangkat-angkat. Hasil temuan peneliti juga pernah mendapatkan masukan dari pasien. Temuan peneliti adalah pasien tersebut memberitakan bahwa telah sering menelpon *call centre* RS Unand, tetapi tidak diangkat-angkat. Kejadian tersebut terjadi pada hari Kamis 2 juni 2022, pukul 09.35 wib. Dari semua ulasan tadi, terdapat beberapa indikator-indikator dari bauran pemasaran Rumah Sakit Universitas Andalas yang menjadi perhatian dari pasien-pasien. Permasalahan ini akan membuat pasien tidak nyaman dan akan menurunkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien yang menurun ini akan berpengaruh besar terhadap loyalitas pasien-pasien tersebut kepada Rumah Sakit Universitas Andalas.

Paparan permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit Universitas Andalas, tentu membutuhkan kajian manajemen. Kajian itu berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah secara terpadu dan sistematis. Kekuatan RS Unand dalam bidang Pendidikan, potensi dukungan beragam ahli, dan semangat berinovasi juga dibarengi oleh kelemahan. Disisi lain, dampak dari pandemi covid-19, penurunan jumlah pasien hingga sampai saat ini masih berfluktuasi, dan jarak lokasi yang relatif jauh membuat RS Unand mesti melakukan pembenahan. Intinya diperlukan strategi, konsep bauran pemasaran, dan loyalitas pasien perlu dicermati untuk menyelesaikan kemelut persoalan layanan RS Unand.

Strategi yang dibutuhkan berguna agar Rumah Sakit Universitas Andalas berhasil melewati tantangan dan masalah yang dihadapi. Dalam pelaksanaan strateginya dibutuhkan strategi pemasaran yang jitu, yaitu analisis SWOT, penentuan STP (*Segmentation, Targeting and Positioning*), merancang strategi dan program, implementasi strategi bauran pemasaran, dan monitoring evaluasi. Penentuan analisis SWOT merupakan keseluruhan evaluasi mengenai kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang yang dihadapi RS Unand. Dengan bisa mengenalinya, maka kita bisa melakukan tindakan yang tepat agar RS Unand bisa maju selalu kedepan. Tahap berikutnya adalah menentukan segmentasi pasar yang akan kita tuju, lalu menarget pasar tersebut dan memposisikan rumah sakit pada target pasar yang telah dipilih. Selanjutnya, merancang atau memformulasikan strategi dan program bauran pemasaran yang akan kita jalankan kedepan. Berikutnya diimplementasikanlah strategi dan program bauran pemasaran yang telah dibuat, serta terakhir adalah memonitoring evaluasi dari pelaksanaannya. (Yusuf S & Said, 2019)

Bauran pemasaran adalah seperangkat alat bisnis atau pemasaran yang digunakan oleh manajer untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran. Seperangkat alat dari bauran pemasaran tersebut adalah, produk, tempat, promosi, harga, proses, orang dan bukti fisik (Kotler & Keller, 2012). Prinsip bauran pemasaran ini adalah pengelolaan dari unsur-unsur *marketing mix* agar bisa mempengaruhi konsumen dalam keputusan untuk membeli atau

menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen tersebut (Azmi, et al., 2015). Apabila pemenuhan terhadap konsep bauran pemasaran berhasil maka akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan dari konsumen sehingga ini akan berlanjut menjadi peningkatan dari loyalitas konsumen.

Secara teori apabila rumah sakit Universitas Andalas dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari bauran pemasarannya, serta mengenali peluang dan ancaman dari faktor luar rumah sakit maka ini akan menjadi bahan strategi untuk meningkatkan secara terus-menerus angka kunjungan poli rawat jalan RS Unand. Kemudian, pandemi covid-19 dan lokasi yang relatif jauh akan berpengaruh pada penurunan kunjungan poli rawat jalan. Selanjutnya, ini nantinya akan dapat menurunkan loyalitas pasien pada poli rawat jalan Rumah sakit Universitas Andalas. Oleh karena itu, Rumah Sakit Universitas Andalas perlu mengidentifikasi bauran pemasaran dari pasien, loyalitas dari pasien, dan menerapkan strategi untuk meningkatkan layanan agar jumlah kunjungan poli rawat jalan dapat meningkat. Untuk itu, perlu sekiranya dilakukan penelitian mengenai “Strategi Peningkatan Kunjungan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas Padang: Pendekatan Bauran Pemasaran dan Loyalitas”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bauran pemasaran pasien pada pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang?
2. Bagaimana persepsi pasien mengenai bauran pemasaran pada pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang?
3. Bagaimana loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang?
4. Bagaimana persepsi pasien mengenai loyalitas pada pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang?
5. Bagaimana pengaruh bauran pemasaran pasien terhadap loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang?

6. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.

#### **2. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui bauran pemasaran pasien pada pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.
2. Mengetahui persepsi pasien mengenai bauran pemasaran pada pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.
3. Mengetahui loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.
4. Mengetahui persepsi pasien mengenai loyalitas pada pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.
5. Mengetahui pengaruh bauran pemasaran pasien terhadap loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.
6. Mengetahui strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para akademisi dan pengembangan ilmu manajemen administrasi Rumah Sakit yang berdampak positif terhadap masyarakat luas.

## 2. Aspek Praktis

### a. Bagi Peneliti

Menambah dan memberikan pengetahuan mengenai persepsi masyarakat terhadap bauran pemasaran pada poli rawat jalan Rumah Sakit. Serta menambah pengalaman dan pembelajaran dalam melakukan penelitian di bidang ilmu manajemen administrasi Rumah Sakit.

### b. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya

### c. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan di bidang manajemen administrasi Rumah Sakit dan digunakan untuk memperluas penelitian-penelitian terkait sebelumnya.

### d. Bagi Institusi Universitas Andalas dan RS Universitas Andalas

Dengan penelitian ini, diharapkan menjadi masukan bagi Institusi Universitas Andalas dan Rumah Sakit Universitas Andalas serta yang berwenang, dalam upaya meningkatkan kualitas poli rawat jalan berdasarkan persepsi masyarakat (pasien) terhadap bauran pemasaran dalam menikmati layanan tersebut.

