

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan pada saat ini masih dihadapkan pada permasalahan belum optimalnya akses, keterjangkauan, dan mutu pelayanan kesehatan antara lain disebabkan oleh sarana pelayanan kesehatan Rumah Sakit, Puskesmas, dan jaringannya belum sepenuhnya dijangkau oleh masyarakat, terutama bagi penduduk miskin terkait dengan adanya permasalahan dalam hal biaya dan juga jarak pelayanan kesehatan yang bisa dijangkau. (BPJS Kesehatan, 2014).

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah untuk mengatasi masalah pelayanan kesehatan masyarakat adalah melalui program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Program ini dimulai pada tahun 2014 yang mengutamakan untuk dapat melayani seluruh masyarakat dalam pemberian pelayanan kesehatan. Pemerintah menyelenggarakan program ini melalui sebuah badan yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang merupakan transformasi dari PT Askes (Persero). (UU No. 24 tahun 2011).

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan sekunder setelah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan primer di puskesmas, klinik utama, klinik pratama ataupun praktek dokter untuk dapat melayani pengobatan lanjutan terutama yang terkait dengan pelayanan spesialis, sub spesialis dan pemeriksaan penunjang medik lainnya. Fasilitas pelayanan rumah sakit terbagi atas 3 (tiga) tingkatan berjenjang antara lain sarana pelayanan rumah sakit kelas C, rumah sakit kelas B, rumah sakit kelas A. (BPJS Kesehatan, 2014).

Pemerintah terus meningkatkan kerjasama dengan seluruh pelayanan kesehatan rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2017 mencapai 2.513 rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Rumah sakit swasta merupakan sarana pelayanan terbesar yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yaitu 48,2% (1.212 rumah sakit swasta).

Menghadapi semakin bertambahnya penduduk, maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan semakin meningkat yang pada akhirnya berimplikasi pada pertumbuhan rumah sakit. Pertumbuhan rumah sakit yang sangat pesat terutama di kota-kota besar pada umumnya, berakibat timbulnya persaingan antar rumah sakit. Rumah sakit akan berlomba-lomba untuk meningkatkan daya saingnya guna meraih atau mempertahankan pasar.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang ikut menyukseskan program Pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Kota Padang memiliki 29 rumah sakit yaitu 6 rumah sakit pemerintah, 7 rumah sakit swasta (umum), 16 rumah sakit khusus. Seluruh rumah sakit telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Saat ini di BPJS Kesehatan kota Padang telah terdaftar menjadi peserta JKN-KIS mencapai 1.463.097 jiwa atau 70,53% dari jumlah penduduk. (BPJS Kesehatan, 2018).

Kerjasama dengan BPJS Kesehatan dengan rumah sakit swasta yang ada di Kota Padang sudah dimulai sejak masih tahun 2006, ketika masih PT. Askes (Persero). Rumah sakit swasta yang pertama kali bekerjasama adalah RSI Ibnu Sina Padang. Salah satu rumah sakit swasta yang menerima rujukan PPK 2 yang telah bekerjasama dengan PT. Askes (Persero) dan BPJS Kesehatan sejak tahun 2006 hingga saat ini. RSI Ibnu Sina merupakan rumah sakit kelas C yang melayani poliklinik spesialis/sub spesialis, rawat inap dan pemeriksaan penunjang medik lainnya. Rata – rata perhari melayani pasien poliklinik 380 pasien/hari. (Rekam Medis RSI Ibnu Sina Padang, 2018)

Dibandingkan dengan rumah sakit swasta lainnya di kota Padang, persaingan poliklinik spesialis/subspesialis cukup tinggi. RSI Ibnu Sina Padang rata – rata kunjungan 380/hari, lebih rendah dibandingkan dengan RS Yos Sudarso rata – rata kunjungan 400 pasien/hari, Semen Padang *Hospital* rata – rata kunjungan 450/hari. Hampir sama dengan kunjungan pasien poliklinik spesialis di RSI Siti Rahmah rata – rata kunjungan 350 pasien/hari, BMC rata – rata kunjungan 300/hari. Persaingan semakin meningkat dengan muncul dan bekerjasamanya rumah sakit baru seperti RS Naili DBS, serta rumah sakit kelas D yang semakin meningkatkan jenis pelayanan spesialis dan pemeriksaan penunjang medik. (Rekam Medis RSI Ibnu Sina Padang, 2018).

Persaingan yang terjadi terhadap peminatan pasien untuk memilih rumah sakit swasta sebagai sarana pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh sikap pasien terhadap rumah sakit (Jessica, 2017), citra merek, persepsi nilai (Morteza, 2016), persepsi kualitas (Jiang, Li, 2013). Selain itu faktor fasilitas, faktor lokasi dan faktor personil juga dapat mempengaruhi (Nayoan, 2016).

Pengamatan awal terhadap faktor fasilitas yang tersedia di RSI Ibnu Sina dibandingkan dengan rumah sakit swasta lainnya adalah masih minimnya sarana pemeriksaan penunjang medik yang tersedia. Alat canggih dan pemeriksaan yang dimiliki antara lain ; *X-Ray Digital*, pemeriksaan patologi anatomi, pemeriksaan patologi klinik, phaco, USG 4D. Pemeriksaan canggih lainnya seperti ; *CT-Scan*, *MRI*, *haemodialisa*, *cath lab*, *endoscopy* belum tersedia. Saat ini fasilitas yang mulai dikembangkan oleh RSI Ibnu Sina Padang sesuai dengan sistem pendaftaran yang diminta oleh BPJS Kesehatan adalah menyediakan sistem pendaftaran secara online. RSI Ibnu Sina Padang termasuk salah satu dari tujuh rumah sakit di kota Padang yang telah mengembangkan fasilitas tersebut selain Semen Padang *Hospital*, RS Yos Sudarso, RS Mata Padang *Eye Centre*, RSUP Dr. M. Djamil, RS Naili DBS dan RSIA Cicik yang sudah menerima pendaftaran melalui *sms* dan *whatsapp*. (BPJS Kesehatan, 2018).

Pengamatan awal terhadap faktor lokasi, RSI Ibnu Sina Padang berlokasi di kawasan kecamatan Padang Utara yang memiliki 4 rumah sakit disekitarnya, 3 rumah sakit khusus dan 1 rumah sakit umum, antara lain ; yaitu RSB Bunda Padang, RSKB Kartika Docta, RSIA Mutia Bunda, RSI Ibnu Sina Padang, keempat rumah sakit tersebut bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Cakupan demografi asal total kunjungan pasien di poliklinik spesialis, terbesar berasal dari kecamatan Nanggalo (16%), kecamatan Kuranji (14%), kecamatan Padang Utara (14%), kecamatan Koto Tangah (13%). Kondisi ini menunjukkan bahwa RSI Ibnu Sina Padang belum dapat mencakup pasien yang berada di sekitar lokasi rumah sakit. Salah satu yang menjadi permasalahan dari RSI Ibnu Sina Padang adalah belum maksimalnya bagian pemasaran rumah sakit yang berfungsi untuk mempromosikan rumah sakit. (Rekam Medis RSI Ibnu Sina Padang, 2018).

Pengamatan awal terhadap faktor personil dilakukan melalui wawancara dengan direktur RSI Ibnu Sina Padang mengenai ketenagaan dokter spesialis dan permasalahan yang dihadapi menyatakan; *“keterbatasan dokter spesialis/subspesialis tetap yang dimiliki, sangat berpengaruh terhadap terhadap kinerja pelayanan rumah sakit. Sedangkan tuntutan kinerja rumah sakit dalam era persaingan ini meningkat”*.

Sesuai dengan Permenkes No. 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, syarat dari rumah sakit kelas C adalah memiliki 4 dokter spesialis pelayanan dasar (dokter tetap) dan 13 dokter spesialis lainnya. Saat ini RSI Ibnu Sina Padang hanya memiliki 1 orang dokter spesialis tetap yaitu dokter spesialis bedah umum, 3 orang dokter spesialis lainnya adalah dokter pensiunan yang dikontrak setiap tahunnya, 36 dokter spesialis/sub spesialis lainnya adalah dokter tidak tetap yang memiliki jam kerja diluar rumah sakit. Ketergantungan rumah sakit terhadap dokter spesialis/sub spesialis tidak tetap berpengaruh terhadap kinerja pelayanan rumah sakit baik dari segi pelayanan maupun dari segi pendapatan. Jika salah satu atau beberapa dokter spesialis/sub spesialis tidak masuk maka kunjungan pasien akan menurun.

Hasil *pre-survey* (2018) yang dilakukan di RSI Ibnu Sina Padang dengan beberapa orang pasien juga menunjukkan bahwa pilihan poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang disebabkan karena *“mencari dokter, merupakan rumah sakit Islam, dan karena sudah terbiasa dengan Yarsi”*. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien memilih RSI Ibnu Sina Padang sebagai sarana pelayanan kesehatan karena citra merek nama Yarsi, persepsi pasien terhadap kualitas dokter, sikap pasien terhadap Yarsi, dan kebiasaan pasien terhadap rumah sakit melalui nilai yang dirasakannya.

Perbandingan dilakukan terhadap rumah sakit swasta lainnya melalui *pre-survey* bulan Juni 2018, yaitu RSI Siti Rahmah dan RS Yos Sudarso terhadap 10 responden mengenai citra merek rumah sakit dan alasan memilih rumah sakit tersebut sebagai sarana pelayanan kesehatan. Hasil wawancara dengan pasien RSI Siti Rahmah menyatakan; 6 pasien menyatakan poliklinik spesialis RSI Siti Rahmah memiliki pelayanan yang sama dengan rumah sakit lain, 7 pasien menyatakan poliklinik spesialis terutama dokternya memiliki citra yang baik, 9

pasien menyatakan poliklinik spesialis masih baru. Pasien memilih RSI Siti Rahmah sebagai sarana pelayanan kesehatan; 5 pasien menyatakan karena bangunan yang baik, 7 pasien menyatakan mesjid yang megah, 10 pasien menyatakan karena rujukan dari puskesmas. Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan dengan RS Yos Sudarso menyatakan; 9 pasien menyatakan poliklinik spesialis RS Yos Sudarso memiliki pelayanan yang berbeda dengan rumah sakit lain terutama alat – alat canggih, 8 pasien menyatakan poliklinik spesialis terutama dokternya memiliki citra yang baik dan disiplin, 10 pasien menyatakan poliklinik spesialis sudah lama di kota Padang. Pasien memilih RS Yos Sudarso sebagai sarana pelayanan kesehatan; 9 pasien menyatakan karena pelayanan pendaftaran cepat, 9 pasien menyatakan dokter datang tepat waktu, 7 pasien menyatakan karena alat pemeriksaan penunjang medik yang tersedia lengkap.

Berdasarkan hasil penelitian Jessica (2017), menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan minat berkunjung pasien di *Siloam Hospital Manado* adalah sikap pasien. Faktor yang mempengaruhi sikap pasien adalah adanya perhatian terhadap lingkungan, perhatian terhadap kesehatan dan gaya hidup, kualitas produk dan norma – norma yang dimiliki oleh tersebut. Citra merek Islami yang melekat sebagai rumah sakit Islam serta persepsi masyarakat terhadap nilai – nilai juga mempengaruhi minat berkunjung pelayanan poliklinik spesialis di RSI Ibnu Sina Padang. Morteza, et,al, (2016) menyatakan bahwa citra merek dan persepsi nilai mempengaruhi minat pembelian konsumen.

Pelayanan spesialis/sub spesialis di RSI Ibnu Sina Padang terdiri dari 22 jenis pelayanan yang profesional dibidangnya, nama besar yang dibawa oleh masing – masing dokter spesialis/sub spesialis meningkatkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang akan diterima di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang. Menurut hasil penelitian Jing Li, (2013) *image staff* dan *marketing performance* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan akan meningkatkan minat pembelian terhadap suatu produk.

Hasil penelitian lain yang mendukung adalah Sanjeev Pandey & Sandeep Srivastava (2017) menyatakan bahwa, faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap minat berkunjung di sebuah rumah sakit pemerintah India adalah

persepsi nilai, persepsi terhadap pengaruh lingkungan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, promosi, daerah asal, dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan.

Loyalitas pasien terhadap minat berkunjung pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang tahun 2017, sebesar 81% merupakan pasien kunjungan berulang (pasien lama), sedangkan untuk pasien baru hanya sebesar 19%. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak diminati oleh pasien lama yang sudah pernah merasakan pelayanan di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang sebelumnya. (Rekam Medis RSI Ibnu Sina Padang, 2018)

Peminatan berkunjung pasien untuk memilih pelayanan poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang sebagai sarana pelayanan belum pernah dilakukan, oleh karena perlu dilakukan penelitian mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi minat untuk kembali berkunjung ke pelayanan poliklinik spesialis. Berdasarkan hasil pengamatan awal, *pre-survey* dan data diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menjadi minat pasien untuk berkunjung ulang ke poliklinik spesialis, dan diharapkan bisa sebagai rujukan manajemen dalam pengambilan kebijakan sehingga berdampak pada pelayanan kepada pasien yang lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari persaingan dengan rumah sakit swasta kelas C lainnya di Kota Padang juga semakin bersaing, kunjungan pasien poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang tetap meningkat setiap tahunnya. Keterbatasan fasilitas penunjang medik, kurangnya promosi, belum maksimalnya sistem informasi teknologi, menjadikan RSI Ibnu Sina Padang masih dapat bertahan dengan masih adanya persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan kondisi tersebut diatas, maka dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh sikap pasien terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
2. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap persepsi nilai di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
3. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.

4. Bagaimana pengaruh persepsi nilai terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
5. Bagaimana pengaruh persepsi kualitas terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
6. Bagaimana mengetahui faktor yang paling dominan diantara variabel sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
7. Bagaimana implikasi penelitian terhadap manajemen RSI Ibnu Sina Padang.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh sikap pasien terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
- b. Mengetahui pengaruh citra merek terhadap persepsi nilai yang ada di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
- c. Mengetahui pengaruh citra merek terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
- d. Mengetahui pengaruh persepsi nilai terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
- e. Mengetahui pengaruh persepsi kualitas terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang
- f. Mengetahui faktor yang paling dominan diantara sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas terhadap minat berkunjung ulang pasien ke poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
- g. Merumuskan implikasi penelitian terhadap manajemen RSI Ibnu Sina Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSI Ibnu Sina Padang (Praktis)

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas dan pengaruhnya terhadap minat berkunjung ulang ke RSI Ibnu Sina Padang. Hasil ini bisa membantu pihak manajemen dalam mengembangkan strategi pemasaran poliklinik spesialis dalam persaingan era BPJS Kesehatan di Kota Padang.

2. Bagi Peneliti

- a. Sebagai bahan evaluasi proses belajar mengajar dengan memperhatikan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan materi – materi yang telah didapatkan selama proses perkuliahan.
- b. Untuk pengembangan ilmu manajemen pemasaran rumah sakit khususnya tentang variabel sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas dan pengaruhnya terhadap minat berkunjung kembali.

