

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Presiden, 2015). Keberadaan Rumah Sakit (RS) sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat disekitarnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2021, jumlah RS di Indonesia sebanyak 3.112 unit. Nilai tersebut naik 5,17% dari tahun sebelumnya yaitu dari 2.959 unit. Jumlah tersebut terdiri dari RS umum dan RS khusus (Badan Pusat Statistik, 2021).

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi bisnis di sektor pelayanan kesehatan yang fungsinya adalah memberikan pelayanan kesehatan dalam pencegahan dan penyembuhan penyakit (Peraturan Perundang-undangan, 2009). Memberikan layanan kepada pelanggan akan selalu menjadi prioritas utama rumah sakit, sebagai sebuah pelayanan medis sehingga tidak diremehkan oleh pelanggannya. Persaingan antar rumah sakit dalam menarik pasien dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk tujuan meningkatkan pendapatan telah menyebabkan perubahan besar dalam struktur dan fungsi rumah sakit beberapa tahun terakhir ini. Oleh karena itu, evaluasi pandangan dan pendapat pasien sangat penting dalam mencapai tujuan tersebut. (Raadabadi et al., 2019)

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi layanan kesehatan telah mengalami perubahan besar dari waktu ke waktu untuk memenuhi kondisi

spesifik yang dihadapi pada setiap periode. Berbagai perubahan tersebut telah mengubah pandangan para ilmuwan tentang sistem kesehatan, dan perubahan ini meliputi pertumbuhan biaya dan teknologi perawatan kesehatan yang cepat, peningkatan kompleksitas proses layanan kesehatan, dan peningkatan persaingan di antara organisasi yang menyediakan layanan kesehatan tersebut. Menghadapi hal ini, maka rumah sakit diharuskan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan rencana untuk menarik lebih banyak pasien guna memastikan kelangsungan hidup dan kesuksesan mereka. (Ghozali et al., 2021)

Salah satu cara terpenting untuk mencapai tujuan rumah sakit adalah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan meningkatkan semua proses medis, karena kualitas layanan merupakan penentu utama pilihan penyedia layanan kesehatan. Harapan dan preferensi pasien harus dipertimbangkan sehingga kualitas layanan perlu ditingkatkan berdasarkan pendapat dan komentar pasien. Ketika pasien memiliki persepsi yang baik tentang kualitas layanan perawatan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dan pendapat serta keyakinan mereka dipertimbangkan, mereka mungkin akan kembali, dan kerabat serta teman mereka juga akan diajak datang ke rumah sakit itu. Layanan berkualitas tinggi dapat menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada, dan memperkuat hubungan pasien-penyedia. Selain itu, meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang berpusat pada pasien dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi pasien tampaknya diperlukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. (Bahadori et al., 2016)

Keterpusatan pada pasien didefinisikan sebagai respons terhadap kebutuhan pasien, dan hasilnya adalah kecenderungan terhadap nilai-nilai yang

penting bagi pasien, sehingga menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Beberapa faktor dapat mempengaruhi pilihan pasien terhadap rumah sakit, seperti biaya, fasilitas yang tersedia, perilaku karyawan, reputasi rumah sakit, partisipasi jaringan dan persaingan pasar rumah sakit, lingkungan fisik, cara menyediakan dan menyesuaikan layanan, kualitas layanan, lokasi dan aksesibilitas rumah sakit, dan variasi layanan. Masyarakat memiliki kebebasan dalam memilih tempat perawatan yang tepat dalam menunjang kesehatan. Keberadaan rumah sakit yang banyak saat ini, memiliki kelebihan dan kekurangan (Bahadori et al., 2016). Salah satu strategi pemasaran yang bisa diterapkan untuk mengembangkan rumah sakit adalah konsep *Service Marketing Mix*. *Service Marketing Mix* adalah sekumpulan variabel *marketing* terdiri dari 7P yang digunakan untuk tujuan pemasaran dan mencapai target pasar yang tepat. Konsep 7P terdiri dari *Product, Price, Promotion, People, Process, Place* dan *Physical Evidence* (Kotler et al., 2022).

Beberapa penelitian tentang *Service Marketing Mix* sudah banyak dilakukan. Bahadori M *et al* pada tahun 2016 meneliti tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada pilihan pasien terhadap rumah sakit menunjukkan bahwa terdapat 21 faktor yang berkontribusi terhadap pilihan pasien dan faktor-faktor ini diklasifikasikan ke dalam enam kategori, yaitu fasilitas dan aset fisik, dokter dan karyawan, lokasi dan tempat, layanan, harga, dan promosi, maka faktor paling signifikan berkontribusi untuk menarik pasien adalah dokter, karyawan dan lingkungan klinik. Pada penelitian ini dinyatakan bahwa sangat penting bagi pengelola rumah sakit dan kepala bangsal rawat jalan untuk fokus dan memperkuat kedua faktor tersebut. Penelitian tentang *Service Marketing Mix* juga

dilakukan Sun X *et al* (2019) pada 456 penduduk pedesaan dan 459 penduduk perkotaan di Provinsi Sichuan Cina. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sumber daya harus diprioritaskan kepada penduduk dengan status kesehatan lebih buruk, dan penduduk pedesaan yang pensiun atau memiliki pendidikan yang lebih baik dan tingkat pendapatan yang lebih tinggi harus diperhitungkan (Sun et al., 2019). Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan fenomenologis dilakukan di Kota Malang Raya pada tahun 2019, melaporkan bahwa jarak adalah faktor utama pertimbangan pasien dalam pemilihan Rumah Sakit, selanjutnya BPJS atau asuransi kesehatan yang dimiliki setiap individu karena hal tersebut berkaitan dengan tarif rumah sakit yang mempengaruhi pengeluaran individu yang sakit (Sun et al., 2019); Mayasari et al., 2020). Ravangard R *et al* pada tahun 2020 melakukan penelitian pada 300 pasien di tiga RS swasta dan tiga RS negeri di Shiraz Iran Selatan, untuk melihat bagaimana *Service Marketing Mix* dapat mempengaruhi pasien dalam memilih RS, penelitian ini mendapatkan hasil bahwa promosi dan proses merupakan faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih tempat layanan kesehatan mereka (Ravangard et al., 2020).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan program rujukan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kesehatan. Sistem rujukan merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik secara vertikal, horizontal, maupun struktural dan fungsional terhadap kasus penyakit atau masalah penyakit serta permasalahan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan, 2012). Rujukan dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih tinggi dalam menangani suatu penyakit. Program JKN mengharuskan seseorang mendatangi

fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu untuk dapat dirujuk ke fasilitas pelayanan tingkat selanjutnya (Zaenab, 2013). Selama pelaksanaan sistem rujukan masih ditemui berbagai macam hambatan. Rahmadiani pada tahun 2022 melaporkan bahwa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan sistem rujukan antarlain dari sisi tenaga medis yang kurang memadai, pasien yang kurang pemahaman mengenai mekanisme alur rujukan, dan sisi rumah sakit rujukan yang lama memberikan respon (Rahmadiani, 2022). Belum optimalnya sistem rujukan dapat dilihat dari rujukan yang tidak sesuai dengan indikasi rujukan dan rujuk balik yang tidak berjalan. Semua itu berakibat pada penumpukan pasien yang terjadi di RSUD dan pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan (Primasari, 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah dr.Rasidin Padang (RSUD Rasidin Padang) merupakan rumah sakit pemerintah yang terletak di kota Padang, Provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Nama rumah sakit ini diambil dari nama Dr. Rasidin, salah seorang wali kota Padang periode 1949—1956. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin pada awalnya merupakan puskesmas plus yang dulunya berada dibawah naungan Puskesmas Belimbing Kecamatan Kuranji kemudian pada bulan Agustus tahun 2000 berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang mempunyai ruang rawat inap gabungan dengan 110 tempat tidur. Standar pelayanan di RSUD dr.Rasidin Padang tingkat paripurna yang berlaku hingga tanggal 26 Mei 2022.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang terletak di sentra pengembangan Kota Padang yang melayani penduduk cukup banyak dengan penambahan penduduk rata-rata 2,4% pertahun, menerima rujukan dari 23

Puskesmas Induk, 62 Pustu, 25 klinik pratama lainnya. Saat ini, semakin banyak investasi dikembangkan disekitar RSUD ini, kawasan industri Padang, pemukiman *Real Estate*, Komplek Pendidikan Baiturrahmah dan lainnya, sehingga mengakibatkan pertumbuhan penduduk yang cepat setiap tahunnya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan RSUD dr Rasisin sebagai rumah sakit pusat rujukkan di Kota Padang.

Data kunjungan rawat jalan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan dalam menilai preferensi pasien terhadap rumah sakit. Berdasarkan data laporan tahunan RSUD dr.Rasidin tahun 2021 didapatkan angka kunjungan pasien poli rawat jalan sejak tahun 2017, 2018 dan 2019 menunjukkan peningkatan yang lambat dimana pada tahun 2017 didapatkan angka kunjungan ke poli rawat jalan RSUD hanya 62.944 kunjungan naik menjadi 69.089 kunjungan pada tahun 2018 (peningkatan 9.8%) kemudian pada tahun 2019 naik menjadi 71.316 kunjungan (peningkatan hanya 3.7%). Tahun 2020 sampai 2021 RSUD menjadi RS khusus untuk pasien covid-19 sehingga tidak menerima kunjungan pasien umum.

Mengingat sifat kompetitif pasar kesehatan dan banyaknya faktor yang dapat berkontribusi pada pilihan pasien terhadap rumah sakit, kebutuhan dan preferensi pasien terhadap rumah sakit harus dipertimbangkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan rumah sakit dan organisasi perawatan kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Faktor yang Berhubungan dengan Pemilihan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang (RSUD dr.Rasidin Padang) Sebagai Pusat Rujukan Layanan Kesehatan di Kota Padang.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah analisis deskriptif responden berdasarkan *Product* (Jasa), *Price* (Harga), *Promotion* (Promosi), *Place* (Lokasi), *People* (Dokter, Karyawan), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dalam pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai pusat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang?
2. Apakah terdapat hubungan antara *Product* (Jasa), *Price* (Harga), *Promotion* (Promosi), *Place* (Lokasi), *People* (Dokter, Karyawan), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai tempat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang?
3. Apakah faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai tempat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang?
4. Bagaimana faktor yang paling dominan tersebut mempengaruhi pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai tempat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Diketuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai pusat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Diketuinya analisis deskriptif berdasarkan *Product* (Jasa), *Price* (Harga), *Promotion* (Promosi), *Place* (Lokasi), *People* (Dokter,

Karyawan), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dalam pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai pusat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang.

2. Diketuainya hubungan antara *Product* (Jasa), *Price* (Harga), *Promotion* (Promosi), *Place* (Lokasi), *People* (Dokter, Karyawan), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) dengan pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai tempat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang.
3. Diketuainya faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai tempat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang.
4. Dijelaskannya mekanisme bagaimana faktor yang paling dominan mempengaruhi pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai tempat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Rumah Sakit Umum Daerah dr.Rasidin Kota Padang

1. Memberikan masukan kepada pihak RSUD dr.Rasidin Padang agar dapat meningkatkan angka rawat jalan dan rawat inap, dengan memberikan layanan yang terbaik untuk pasien.
2. Rumah sakit mendapatkan alternatif solusi terhadap permasalahan yang terjadi melalui pendekatan *Service Marketing Mix*.

1.4.2. Pemerintah Daerah (PEMDA) Kota Padang

Membantu memberikan informasi kepada PEMDA agar dapat meningkatkan pendapatan Daerah Kota Padang melalui RSUD dr.Rasidin Padang sebagai *core bisnis*.

1.4.3. Peneliti

1. Mahasiswa dapat memahami dan menerapkan teori metodologi penelitian yang telah diperoleh selama perkuliahan.
2. Memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan pemilihan RSUD dr.Rasidin Padang sebagai pusat rujukan layanan kesehatan di Kota Padang.

