

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorang atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk *promotif, preventif, kuratif, rehabilitative*, dan/atau *paliatif* (Undang-undang RI No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan). Menurut Levey dan Lomba dalam Mamik (2014) pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorang, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Instalasi rawat jalan merupakan salah satu pelayanan penting di rumah sakit, karena berperan sebagai tulang punggung dalam menghasilkan pendapatan dari layanan kesehatan yang diberikan. Hal ini dapat dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pengobatan yang praktis yang disebut *one day care*. *One day care* merupakan pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan atau upaya pelayanan kesehatan lain yang memerlukan perawatan kurang dari 24 jam (Walujo, A. M., & Satya, 2020). Oleh sebab itu pihak rumah sakit perlu waspada bila mendapatkan jumlah kunjungan pasien yang menurun setiap bulan atau tahunnya, hal ini dikarenakan semakin berkembangnya minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan rumah sakit khususnya

instalasi rawat jalan (Utami et al., 2019). Minat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit dalam menerima jasa pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, jadi jika pelayanan di rumah sakit rendah maka akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan rumah sakit.

Kemampuan manajemen rumah sakit dalam memahami segmentasi pasar bisa menghasilkan ketepatan dalam merancang strategi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pasien. Pemahaman yang tepat terhadap segmen pasar sangat penting untuk menyusun program pelayanan yang efektif dan menarik serta mampu menjawab ekspektasi dan preferensi segmen pasar yang dituju.

Proses membagi pengguna kedalam kelompok berdasarkan perilaku dan kebutuhan yang sama dikenal juga dengan segmentasi pengguna layanan kesehatan. Hal ini penting karena setiap penyedia layanan kesehatan, termasuk rumah sakit memiliki sasaran pengguna dengan karakteristik yang berbeda. Setiap karakteristik memiliki kebutuhan yang berbeda terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Lamb, Hair, 2001). Segmentasi ini membantu rumah sakit mengenali pasar yang dilayani, sehingga bisa membuat keputusan yang sesuai dengan tujuan dan sumber daya yang ada. Tujuan tersebut yaitu untuk menyesuaikan produk kebutuhan konsumen sehingga bisa meningkatkan pendapatan, menekan biaya serta memberikan layanan yang berkualitas.

Segmentasi Pasar adalah proses mengelompokkan pasar keseluruhan yang heterogen menjadi kelompok- kelompok atau segmen-segmen yang memiliki kesamaan dalam hal kebutuhan, keinginan, perilaku dan/atau respon terhadap

program pemasaran spesifik (Tjiptono, 2012). Segmentasi pasar mempunyai tujuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, memastikan retensi pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang melayani semua lapisan masyarakat, golongan masyarakat, agama, dan semua tingkat sosial ekonomi. Dalam menunjang pelayanan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur didukung dengan fasilitas yang memadai sebagai Rumah Sakit Kelas B Pendidikan dengan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur pada tanggal 30 Oktober 2008 sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1003/Menkes/SK/X/2008. RSUD Haji terletak di Jl. Manyar Kertoadi, Klampis Ngasem, Kec.Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60116.

Pelayanan rawat jalan di RSUD Haji terdiri dari rawat jalan reguler dan rawat jalan eksekutif. Rawat jalan eksekutif adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap (Permenkes, 2016). Rawat jalan eksekutif di RSUD Haji berada di lantai 1 Gedung Graha Nuur Afiah dan menyediakan sebanyak 21 poliklinik untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan laporan kinerja BLUD di RSUD Haji diperoleh data kunjungan rawat jalan eksekutif pada tahun 2024 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Rekap kunjungan rawat jalan eksekutif RSUD Haji pada tahun 2024

Kelas Pelayanan	Tahun					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rawat Jalan Eksekutif	10.252	5.821	5.136	7.567	8.355	7.634

Sumber : Laporan Kinerja BLUD 2024

Pada tabel di atas dapat dilihat perbedaan terdapat *trend* kunjungan rawat jalan eksekutif yang terjadi selama 5 tahun dimana pada tahun 2019 mengalami peningkatan kunjungan pasien di rawat jalan eksekutif sebesar 25,54%. Pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan yang terjadi dikarenakan masa Covid-19 yang menimbulkan efek domino pada perekonomian dunia sehingga banyak masyarakat yang memilih tidak berobat di rumah Surandari and Adisasmito, (2023). Hal ini didukung dalam pada laporan kinerja BLUD tahun 2022 yang mengalami sedikit peningkatan 16,28% terjadi akibat masa peralihan dari pandemi menuju endemik Covid-19 Laporan Kinerja BLUD, (2022). Mengatakan bahwa dampak dari penurunan tersebut disebabkan oleh tingginya risiko stagflasi, ketidakpastian pasar keuangan global, tekanan inflasi, dan situasi geopolitik Surandari and Adisasmito, (2023).

Berdasarkan (Laporan Kinerja BLUD, 2023) pada tahun 2023 mengalami peningkatan dari tahun 2022 sampai 2023 sebesar 19,63% di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dikarenakan adanya kerjasama dengan BPJS untuk layanan klinik rawat jalan JKN eksekutif. Namun pada tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 25,54% dikarenakan kondisi ekonomi saat ini telah berubah dibandingkan tahun 2019, sehingga perlu dilakukan segmentasi pasar ulang untuk layanan poli eksekutif. Perubahan ini kemungkinan mempengaruhi segmen pasar, oleh karena itu saya tertarik meneliti segmentasi pasar.

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian masalah pada penelitian ini dengan metode pendekatan sistem dapat dijabarkan antara lain terdiri dari :

1. *Input*

Input pada identifikasi masalah penelitian ini merupakan masukan yang mempengaruhi faktor Internal yang meliputi:

- a. SDM (Sumber Daya Manusia) memiliki peran yang sangat penting, karena pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kualitas interaksi antar tenaga medis dan pasien.
- b. Sarana prasarana merupakan faktor pendukung utama dalam keberhasilan strategi pemasaran rumah sakit. Kualitas dan kelengkapan fasilitas ini berpengaruh terhadap citra rumah sakit, kepuasan pasien dan daya saing ditengah banyaknya pilihan layanan kesehatan.
- c. Harga yaitu jumlah biaya yang harus dibayar pasien untuk memperoleh layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit.
- d. Jenis layanan merupakan berbagai bentuk pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien.
- e. Kurangnya permasalahan segmentasi pasar disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas operasional dan strategi pemasaran rumah sakit.
- f. Layanan tidak relevan dapat terjadi jika rumah sakit tidak mengidentifikasi kebutuhan spesifik pasien atau tidak menyesuaikan layanan dengan *trend* dan permintaan pasar.
- g. Promosi kurang efektif dapat menjadi hambatan besar dalam menarik pasien baru, membangun kesadaran merek, dan meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas pasien.

Sedangkan dari faktor Eksternal dapat dilihat dari :

- a. Lokasi dan aksesibilitas merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan sebuah rumah sakit dalam menarik pasien. Keduanya berkaitan erat dengan sejauh mana rumah sakit dapat dijangkau dengan mudah oleh pasien dari berbagai latar belakang dan lokasi.
- b. Kebijakan/regulasi yaitu aturan atau pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah, badan pengawas kesehatan, atau manajemen rumah sakit itu sendiri untuk memastikan bahwa semua operasional dan layanan rumah sakit dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku.
- c. Kemampuan ekonomi masyarakat yaitu merujuk pada tingkat daya beli atau kapasitas finansial yang dimiliki oleh individu atau kelompok dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, termasuk kebutuhan kesehatan.
- d. Perubahan pola kesehatan masyarakat atau *trend* layanan merujuk pada pergeseran kebiasaan, preferensi, serta kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan seiring perkembangan zaman, teknologi dan gaya hidup.
- e. Persaingan dengan fasilitas kesehatan lain merupakan tantangan yang signifikan bagi rumah sakit dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien serta reputasi layanan.
- f. Faktor ekonomi atau geografis yang menghambat akses pasien adalah hambatan nyata yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mendapatkan layanan medis yang mereka butuhkan.

2. *Process*

Penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan eksekutif adalah masalah yang bisa berdampak pada signifikan terhadap pendapatan rumah sakit, khususnya di segmen layanan premium.

3. *Output*

Hasil kajian masalah tersebut adalah penurunan pendapatan pada RSUD Haji yang di akibatkan penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan eksekutif

1.3 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini adalah responden Di Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur. Segmentasi pasar dilihat dari: Demografi, Geografi, Psikografi dan Perilaku

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana analisa Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Karakteristik Pasien Berdasarkan Segmentasi Demografis, Geografis, Psikografis Dan Perilaku Pasien Di Rawat Jalan Eksekutif Rsud Haji Provinsi Jawa Timur.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi segmentasi pasar berdasarkan karakteristik Demografi
2. Mengidentifikasi segmentasi pasar berdasarkan karakteristik Geografi
3. Mengidentifikasi segmentasi pasar berdasarkan karakteristik Psikografi

4. Mengidentifikasi segmentasi pasar berdasarkan karakteristik Perilaku

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di perkuliahan dalam bidang administrasi rumah sakit, menambah pengalaman dan belajar dalam menganalisis suatu permasalahan serta dapat mengambil sebuah keputusan dan kesimpulan.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan khususnya di rawat jalan eksekutif.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi kalangan perguruan tinggi, khususnya dalam menambah referensi untuk mengembangkan ilmu administrasi rumah sakit.