

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Menurut Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang sangat besar bagi negara dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara. Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tersebut perlu diselenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan peran serta masyarakat sebagai salah satu faktor yang memberikan andil bagi keberhasilan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan perilaku masyarakat di bidang kesehatan.

Rumah sakit adalah salah satu institusi yang dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap,

rawat jalan dan gawat darurat (UU RI No. 44 Tahun 2009). Sebagai salah satu instrumen untuk meningkatkan derajat kesehatan Indonesia, rumah sakit wajib memberdayakan pasien, keluarga pasien, sumber daya manusia rumah sakit, pengunjung rumah sakit dan masyarakat sekitar rumah sakit untuk menuju pencapaian derajat kesehatan yang optimal melalui promosi kesehatan karena setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab, setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan (UU RI No. 36 Tahun 2009).

Berdasarkan data kunjungan pasien dari Unit Rekam Medis selama tiga tahun terakhir yakni dari tahun 2016 sampai tahun 2018 dimana seharusnya jumlah kunjungan pasien setiap tahun mengalami peningkatan, namun pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang selanjutnya disebut RSI Jemursari Surabaya mengalami fluktuasi jumlah kunjungan seperti data dibawah ini :

Tabel 1. 1 Data Fluktuasi Jumlah Kunjungan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya Tahun 2016 - 2018

NO.	POLI	JUMLAH KUNJUNGAN					
		2016	2017	Trend (3) – (4) (%)	2018	Trend (4) – (6) (%)	Trend (3) – (6) (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Bedah Umum	9.813	10.356	0,06	10.142	-0,02	3%
2	Echo	2.176	2.530	0,16	2.456	-0,03	13%
3	Mata	13.557	14.786	0,09	13.191	-0,11	-3%
4	Penyakit Dalam	31.557	36.460	0,16	34.827	-0,04	10%
5	THT	5.440	6.567	0,21	6.052	-0,08	11%
6	Urologi	7.019	7.671	0,09	7.597	-0,01	8%
<b>Total</b>		<b>69.562</b>	<b>78.370</b>	<b>11,23</b>	<b>74.265</b>	<b>-5,23</b>	<b>6,72%</b>

Sumber : Unit Rekam Medis RSIS Jemursari, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 peneliti telah menghitung trend jumlah kunjungan pasien pada setiap tahunnya dimana terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pada 6 poli di Instalasi Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit terutama bagian yang menangani pemasaran rumah sakit. Pada bagian pemasaran rumah sakit terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi salah satunya ialah bauran pemasaran. Dalam bauran pemasaran terdapat elemen – elemen yang dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien, misalnya dari cara bagian pemasaran rumah sakit untuk memasarkan produk pelayanannya kepada masyarakat diiringi dengan *branding* yang baik akan berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien, selain itu dari tarif yang dapat dijangkau oleh masyarakat dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien pula.

Berkurangnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dapat mengakibatkan penurunan pendapatan dan dapat berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit.

Selain dari jumlah kunjungan pasien pada setiap poli, perbandingan kunjungan pasien baru dan pasien lama yang memilih RSIS juga dapat berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit. Berikut data perbandingan kunjungan pasien baru dan lama :

Tabel 1. 2 Data Jumlah Kunjungan Pasien Baru dan Pasien Lama Periode Tahun 2016 - 2018

NO	POLI	2016			2017			2018		
		Baru	Lama	Jumlah	Baru	Lama	Jumlah	Baru	Lama	Jumlah
1	Bedah Umum	909	8.904	9.813	1.095	9.378	10.473	798	9.324	10.122
2	Echo	0	2.176	2.176	2	2.522	2.524	0	2.516	2.516
3	Mata	3.111	10.446	13.557	2.417	12.262	14.679	1.382	11.789	13.171
4	Penyakit Dalam	1.617	29.940	31.557	1.296	34.782	36.078	1.017	32.814	33.831
5	THT	1.203	4.237	5.440	1.599	4.963	6.562	1.232	4.820	6.052
6	Urologi	584	6.435	7.019	450	7.166	7.616	330	7.261	7.591
<b>TOTAL</b>		<b>7.424</b>	<b>62.138</b>	<b>69.562</b>	<b>6.859</b>	<b>71.073</b>	<b>77.932</b>	<b>4.759</b>	<b>68.524</b>	<b>73.283</b>

Sumber : Unit Rekam Medis RSIS Jemursari, 2019

Berdasarkan tabel 2.1 peneliti telah menghitung proporsi jumlah kunjungan pasien baru pada tahun 2016 adalah sebesar 11% dan 89% untuk pasien lama, pada tahun 2017 kunjungan pasien baru sebesar 9% dan 91% untuk pasien lama, pada tahun 2018 kunjungan pasien baru sebesar 6% dan 94% untuk pasien lama. Berdasarkan proporsi kunjungan pasien baru dalam lama selama tiga tahun terakhir didapatkan rata-rata untuk kunjungan pasien baru sebesar 9% dan 91% untuk pasien lama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien baru dari tahun ke

tahun mengalami penurunan secara terus menerus, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh kurang optimalnya pemanfaatan bauran pemasaran sebagai instrumen promosi rumah sakit, sehingga dapat berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan pasien.

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 yang telah dijabarkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah kunjungan pasien RSI Jemursari Surabaya mengalami fluktuasi jumlah kunjungan, dimana penurunan jumlah kunjungan tersebut terjadi pada jumlah kunjungan pasien baru yang menurun setiap tahunnya. Hal tersebut dapat kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pengoptimalan pemakaian bauran pemasaran sebagai instrumen pemasaran rumah sakit dimana akan berdampak pada keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang tersedia di RSI Jemursari Surabaya sehingga mengakibatkan kegiatan operasional rumah sakit terhambat.

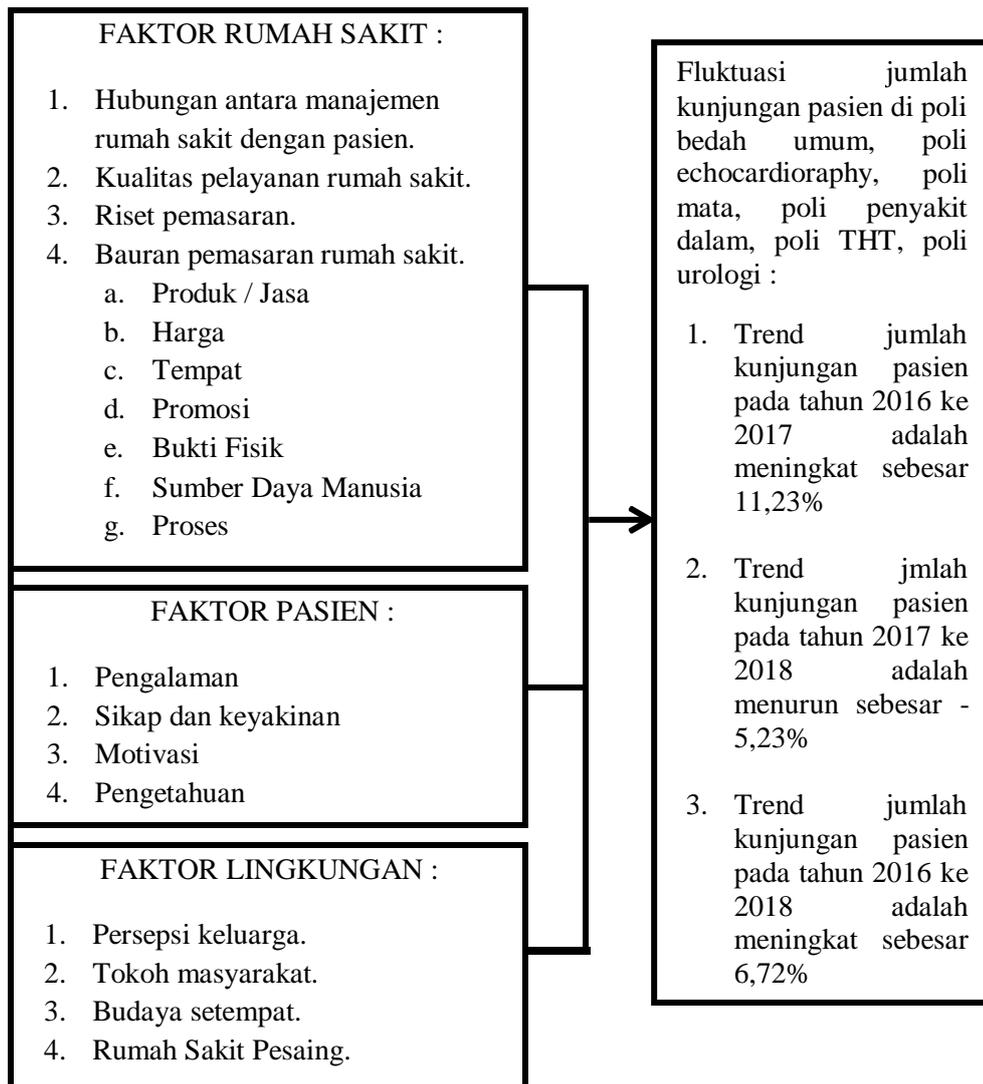
Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh I Wayan Arie, dkk. (2013) dengan judul “Pengaruh bauran pemasaran terhadap jumlah kunjungan pasien di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar” menunjukkan hasil bahwa bauran pemasaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jumlah kunjungan baik di poliklinik gigi, THT, tumbuh kembang dan anak (uji F). Bauran pemasaran ada yang memiliki pengaruh signifikan, memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan dan ada juga yang tidak memiliki pengaruh

terhadap jumlah kunjungan poliklinik gigi, THT, tumbuh kembang dan anak (uji T).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pemilihan Jasa Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2019”

### Kajian Masalah

Terdapat beberapa faktor yang kemungkinan sebagai penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2019. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut :



Gambar 1. 1 Kajian / Identifikasi Masalah

Dari gambar identifikasi masalah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Rumah Sakit

a. Hubungan antara manajemen rumah sakit dengan pasien

Hubungan antara manusia adalah hubungan yang terbentuk berkaitan dengan interaksi antar petugas dengan petugas dan antara petugas dengan pasien / masyarakat (Bustami, 2011). Hubungan yang baik antara manajemen rumah sakit dengan pasien yang baik dapat mempengaruhi keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

b. Kualitas pelayanan rumah sakit

Menurut Sunyoto (2012) kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Berdasarkan definisi diatas, kemungkinan kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh pada keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.

c. Riset pemasaran

Penelitian pemasaran adalah penelitian tentang keadaan pemasaran dengan segala aspeknya, bertujuan untuk mengerti perilaku pemakai jasa rumah sakit,

penyebab dan akibatnya (Sabarguna, 2013). Dengan mengetahui keadaan pasar secara realistis, rumah sakit dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit sehingga akan berpengaruh dalam keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

d. Bauran pemasaran rumah sakit

Bauran pemasaran adalah himpunan terkendali alat taktis pemasaran, produk, harga, tempat dan promosi yang dipadukan untuk mendapatkan respon yang diinginkan pada pasar sasaran (Kotler – Amstrong, 2012). Bauran pemasaran rumah sakit yang tidak dioptimalkan penggunaannya kemungkinan dapat mempengaruhi keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

2. Faktor Pasien

a. Pengalaman

Pengalaman pasien saat berobat di Poliklinik Rawat Jalan RSI Jemursari Surabaya terkhusus kemungkinan yang kurang memuaskan ketika mendapatkan pelayanan akan mempengaruhi keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

b. Sikap dan keyakinan

Menurut Setiadi N. J. (2008) sikap merupakan suatu evaluasi menyeluruh yang memungkinkan orang merespon dengan cara menguntungkan atau tidak menguntungkan secara konsisten berkenaan dengan objek atau alternatif yang barikat. Sikap pasien dalam memilih sarana pelayanan kesehatan kemungkinan menyebabkan turunnya keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

c. Motivasi

Selain sikap dan keyakinan pasien, motivasi untuk memilih sarana pelayanan kesehatan kemungkinan menyebabkan turunnya keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

d. Pengetahuan

Pengetahuan mengenai pelayanan yang ditawarkan pada poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya yang kurang membuat masyarakat ragu untuk memilih pelayanan tersebut sehingga berdampak pada turunnya keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

3. Faktor Lingkungan

a. Persepsi keluarga

Keluarga memiliki peran penting dalam pembentukan sikap maupun perilaku (Suryani T., 2012). Persepsi keluarga untuk menyarankan sarana pelayanan kesehatan yang baik kemungkinan dapat mempengaruhi menurunnya jumlah kunjungan pasien poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

b. Tokoh masyarakat

Tokoh masyarakat adalah seseorang yang karena kedudukan sosialnya menerima kehormatan dari masyarakat dan/atau Pemerintah (UU RI No. 8 Tahun 1987). Keyakinan tokoh masyarakat setempat kemungkinan dapat mempengaruhi keyakinan masyarakat yang mempercayai tokoh tersebut dalam memilih sarana pelayanan kesehatan atau metode pelayanan kesehatan jumlah kunjungan pasien poliklinik RSI Jemursari Surabaya.

c. Budaya setempat

Budaya setempat adalah keseluruhan dari keyakinan, nilai dan kebiasaan yang dipelajari oleh suatu kelompok masyarakat tertentu yang membantu mengarahkan perilaku konsumen (Suryani T., 2012). Dari keyakinan, nilai dan kebiasaan dari suatu kelompok masyarakat kemungkinan dapat mempengaruhi keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

d. Rumah sakit pesaing

Rumah sakit yang setara dengan RSI Jemursari Surabaya dan memiliki pelayanan yang sama kemungkinan mempengaruhi pasien dalam memilih sarana pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh bauran pemasaran rumah sakit terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?

### **Tujuan**

#### **Tujuan Umum**

Menganalisa pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari tahun 2019.

#### **Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik konsumen (pribadi) terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
2. Mengidentifikasi produk terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.

3. Mengidentifikasi tempat pelayanan terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
4. Mengidentifikasi harga terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
5. Mengidentifikasi promosi terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
6. Mengidentifikasi proses pelayanan terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
7. Mengidentifikasi sumber daya manusia rumah sakit terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
8. Mengidentifikasi bukti fisik rumah sakit terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.
9. Menganalisa pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pemilihan jasa poliklinik rawat jalan.

### **Manfaat Penelitian**

#### **Bagi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya**

Sebagai referensi dalam upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dapat meningkat pula.

#### **Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan kepastakaan dalam pengembangan dan sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan untuk penelitian – penelitian selanjutnya.

**Bagi Peneliti**

Sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa pendidikan yang meliputi metode penelitian, administrasi rumah sakit terkhusus manajemen pemasaran rumah sakit.