

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, saat ini semakin banyak rumah sakit baru yang berdiri sehingga persaingan antar rumah sakit pun semakin meningkat. Saat ini, tingkat persaingan antara rumah sakit tidak hanya dipicu oleh pertumbuhan jumlah rumah sakit, tetapi juga dipengaruhi oleh harapan yang tinggi dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Rumah sakit sebagai sebuah lembaga dalam bidang pelayanan kesehatan, menjalankan aktivitasnya secara langsung dengan pasien setiap harinya. Rumah sakit berperan sebagai sub-sistem dalam layanan kesehatan yang meliputi layanan medis, rehabilitasi medis, dan pelayanan keperawatan. Semua layanan ini disediakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap (Wahyuningsih et al., 2021).

Segmentasi pasar adalah aspek penting dalam pengembangan program pemasaran, di mana tujuannya adalah untuk mencapai tujuan pemasaran secara efektif dan efisien. Segmentasi pasar melibatkan pengelompokkan pasar yang heterogen menjadi segmen atau kelompok yang memiliki kesamaan dalam hal kebutuhan, keinginan, perilaku, dan respons terhadap program pemasaran yang ditujukan kepada mereka (Warda et al., 2022).

Dalam melakukan segmentasi pasar, rumah sakit perlu mempertimbangkan beberapa hal yakni rumah sakit perlu mempertimbangkan kemampuannya untuk memasuki segmen pasar yang ada dengan mengidentifikasi jumlah, ukuran, dan cakupan segmen pasar. Langkah ini penting untuk menetapkan sasaran yang

diinginkan dan menentukan pasar yang akan menjadi fokus pengembangan rumah sakit, serta untuk mengembangkan ukuran dan daya tarik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar. Selain itu, rumah sakit perlu memperhatikan segmen-segmen pasar yang telah ditetapkan sebagai fokus perhatian. Proses ini melibatkan pembagian produk atau jasa rumah sakit yang bersifat heterogen dan homogen dalam segala aspek. Segmentasi pasar dapat dibedakan menjadi empat variabel, yaitu geografis, demografis, perilaku, dan psikografis. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, rumah sakit dapat mengarahkan strategi pemasaran mereka dengan lebih tepat sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pasar yang dituju (Warda et al., 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan yang paripura yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan unit gawat darurat. Dalam akhir Undang Undang tersebut dijelaskan bahwa Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menjadi kesatuan dari sumber daya kesehatan yang penting dalam menunjang terselenggaranya pelayanan kesehatan (Andriasari, 2021).

Fungsi dasar suatu rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat (Jayadipraja et al., 2021).

RSJ Menur merupakan rumah sakit khusus jiwa milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kesehatan kepada

masyarakat khususnya di wilayah Provinsi Jawa Timur. Saat ini RSJ Menur merupakan rumah sakit khusus jiwa yang tidak hanya menyediakan layanan kesehatan jiwa tetapi juga menyediakan layanan kesehatan non jiwa. RSJ Menur saat ini memiliki fasilitas layanan rawat jalan, layanan rawat inap, layanan gawat darurat, layanan pemeriksaan kesehatan atau *medical checkup*, layanan psikologi, layanan kesehatan jiwa anak dan remaja, layanan rehabilitasi dan instalasi rehabilitasi napza. RSJ Menur juga memiliki inovasi klinik gangguan belajar yang akan memberikan layanan bagi anak-anak yang ketergantungan gadget, pornografi dan bahkan pinjaman online atau pinjol. Dalam penyelenggaraannya RSJ Menur selalu berupaya optimal untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan menerapkan kebijakan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

RSJ Menur pada saat ini tidak hanya menyediakan perawatan kesehatan jiwa tetapi juga menyediakan perawatan kesehatan non jiwa pada rawat jalan dan rawat inap sejak bulan Juni tahun 2023. Selain memiliki psikiater dan psikologi, RSJ Menur memiliki pelayanan poli penyakit dalam, poli saraf, poli jantung, poli rehab medis, hingga poli bedah tulang. Penambahan pelayanan kesehatan non jiwa ini dikarenakan kesehatan jiwa dan non jiwa memiliki hubungan yang erat, *asesment* awal pada pasien ketika masuk rumah sakit adalah prosedur yang penting untuk melakukan identifikasi terhadap penyebab penyakit hingga langkah penanganannya. Semua pasien pada RSJ Menur dengan keluhan kesehatan jiwa juga akan diperiksa kesehatan fisiknya, maka dari itu tidak jarang pasien didiagnosa atas kesehatan jiwa dan kesehatan fisiknya secara bersamaan. Pada pelayanan kesehatan poli rawat inap

di RSJ Menur, pasien setelah menjalani pemeriksaan awal kesehatan jiwa dan non jiwa, nantinya dokter akan melakukan diagnosis untuk menentukan pasien akan melakukan rawat jalan atau rawat inap.

Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit, dapat diketahui bahwa terdapat jumlah yang signifikan terhadap jumlah kunjungan poli rawat jalan pasien jiwa dan kunjungan poli rawat jalan pasien non jiwa, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSJ Menur Tahun 2023

No	Pelayanan KesehatanPoli	Jumlah Kunjungan
1	Poli Rawat Jalan Jiwa	29.679
2	Poli Rawat Jalan Non Jiwa	15.400

*Sumber : Data Rekam Medis RSJ Menur 2023*

Bedasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan poli rawat jalan jiwa sebanyak 29.679 dan jumlah kunjungan poli rawat jalan non jiwa sebanyak 15.400. Hal ini berarti bahwa angka kunjungan pasien pada poli rawat jalan non jiwa lebih rendah jika dibandingkan dengan angka kunjungan pasien pada poli rawat jalan jiwa tahun 2023 pada RSJ Menur.

Dapat diketahui berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit jumlah kunjungan poli rawat jalan non jiwa dalam tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rajal Non Jiwa RSJ Menur 2021-2023

No	Bulan	2021	2022	2023
1	Januari	204	928	1.021
2	Februari	197	428	765
3	Maret	265	567	882
4	April	222	480	965
5	Mei	211	459	1.408

No	Bulan	2021	2022	2023
6	Juni	295	682	832
7	Juli	231	566	852
8	Agustus	259	647	1.005
9	September	204	428	995
10	Oktober	267	649	1.113
11	November	277	660	998
12	Desember	278	853	1.467
<b>Jumlah</b>		2.910	7.347	12.303

*Sumber : Data Rekam Medis RSJ Menur 2021, 2022, 2023*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan poli rawat jalan non jiwa tahun 2021 sebanyak 2.910, tahun 2022 sebanyak 7.347 dan tahun 2023 sebanyak 12.303. Hal ini berarti bahwa angka kunjungan pasien pada poli rawat jalan non jiwa mengalami kenaikan pada setiap tahunnya, akan tetapi jumlah kunjungan pasien pada poli rawat jalan non jiwa tersebut masih memiliki selisih yang signifikan jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien pada poli rawat jalan jiwa di RSJ Menur.

Dapat diketahui berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan non jiwa 3 tahun terakhir yakni 2021-2023 jumlah pasien cenderung mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021 jumlah pasien cenderung mengalami penurunan sekitar bulan Februari, April, Mei, Juli, dan September. Pada tahun 2022 jumlah pasien cenderung mengalami penurunan sekitar bulan Februari, Mei, Juli, dan September. Pada tahun 2023 jumlah pasien cenderung mengalami penurunan sekitar bulan Februari, Juni, September dan November. Dapat diketahui selama 3 tahun terakhir pada bulan Februari dan September cenderung mengalami fluktuasi.

Dapat diketahui berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit jumlah kunjungan poli rawat jalan non jiwa berdasarkan poli non jiwa yang tersedia di RSJ Menur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Rajal Non Jiwa RSJ Menur 2021-2023

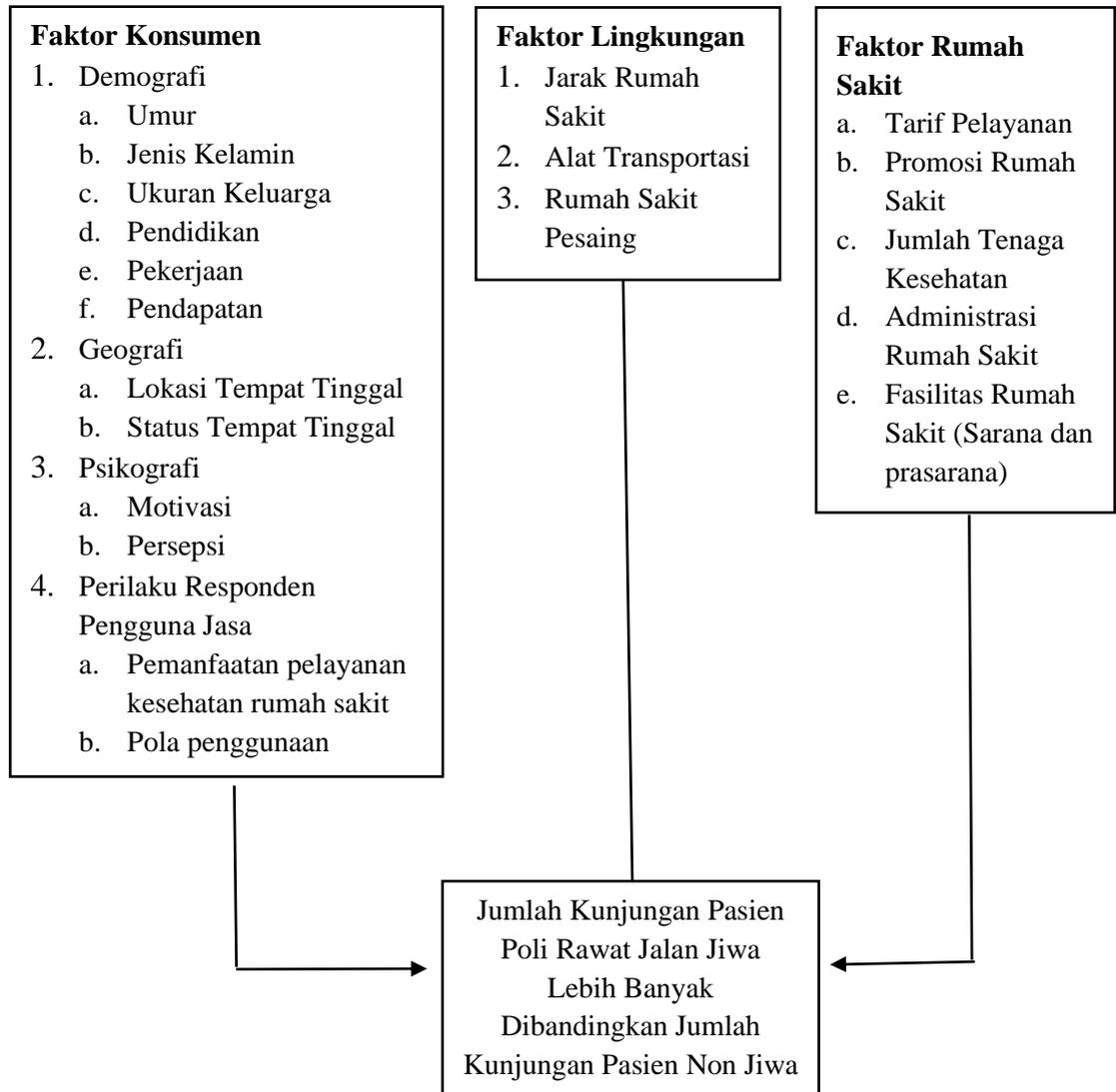
No	Rawat Jalan	2021	2022	2023
1	Gizi	0	0	5
2	Spesialis Obgyn	0	0	12
3	Spesialis Paru	34	79	39
4	Spesialis Orthopedi	0	0	44
5	Poli Anak	0	15	102
6	Poli Umum	72	98	192
7	Napza	90	211	267
8	Spesialis Kulit dan Kelamin	29	106	275
9	Spesialis Jantung	7	112	364
10	Spesialis Penyakit Dalam/Internist	112	222	560
11	Spesialis Syaraf	307	374	565
12	Spesialis Gigi dan Mulut	537	617	880
13	Rehab Medik	0	490	1.815
14	Klinik VCT	1.761	1.966	2.020
15	Klinik Tumbuh Kembang Anak dan Remaja	2.964	5.078	8.260
<b>Jumlah</b>		5.917	9.368	15.400

*Sumber : Rekam Medis RSJ Menur Diolah*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan poli rawat jalan non jiwa berdasarkan kategori pelayanan kesehatan pada tahun 2021 – 2023 angka tertinggi jumlah kunjungan pasien adalah klinik tumbuh kembang anak dan remaja yaitu pada tahun 2021 sebanyak 2.917, tahun 2022 sebanyak 5.078 dan tahun 2023 sebanyak 8.260. Hal ini berarti selama tiga tahun terakhir klinik tumbuh kembang anak dan remaja adalah pelayanan kesehatan yang paling banyak dikunjungi oleh pasien rawat jalan non jiwa RSJ Menur.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah ada maka peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang “Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Non Jiwa Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur Tahun 2024”.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa terdapat 3 faktor penyebab jumlah kunjungan pasien poli rawat jalan non jiwa menurun di RSJ Menur tahun 2023 yaitu:

1. Faktor Konsumen

- a. Umur

Kelompok individu dengan usia tua cenderung memiliki masalah kesehatan yang lebih banyak sehingga mereka cenderung lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan karena mereka lebih memerlukan perawat pelayanan kesehatan jika dibandingkan kelompok individu yang lebih muda.

- b. Jenis Kelamin

Perempuan memiliki insiden penyakit yang lebih tinggi jika dibandingkan laki-laki dan angka kerja yang lebih rendah, maka dari itu mereka lebih sering mencari pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki (Nursya & Semiarty, 2019).

- c. Ukuran Keluarga

Seseorang yang memiliki ukuran keluarga yang besar cenderung memiliki pengeluaran yang besar jika dibandingkan dengan ukuran keluarga yang lebih kecil, sehingga penggunaan pelayanan kesehatan menjadi pertimbangan bagi seseorang dengan ukuran keluarga yang besar.

d. Pendidikan

Seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi cenderung memiliki pemahaman lebih tentang pentingnya kesehatan sehingga mereka lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan.

e. Pekerjaan

Seseorang yang memiliki pekerjaan beresiko tinggi cedera cenderung tinggi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan jika dibandingkan dengan seseorang yang memiliki pekerjaan beresiko rendah cedera.

f. Pendapatan

Seseorang yang memiliki pendapatan tinggi memiliki peluang untuk mampu membayar pelayanan kesehatan dibanding dengan seseorang yang memiliki pendapatan lebih rendah sehingga seseorang dengan pendapatan tinggi cenderung lebih tinggi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

g. Lokasi Tempat Tinggal

Seseorang dengan lokasi tempat tinggal memiliki jarak yang jauh dari pelayanan kesehatan cenderung lebih rendah dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan faktor aksesibilitas seperti transportasi akan diperhitungkan oleh seseorang, sehingga seseorang dengan lokasi tempat tinggal yang dekat dari pelayanan kesehatan dan memiliki aksesibilitas transportasi yang baik cenderung lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan.

#### h. Status Tempat Tinggal

Seseorang dengan kondisi tempat tinggal yang stabil seperti rumah sendiri cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara teratur dibandingkan dengan seseorang dengan kondisi tempat tinggal yang tidak stabil.

#### i. Motivasi

Seseorang yang memiliki tingkat kesadaran tinggi akan pentingnya tindakan perawatan preventif cenderung lebih sering untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara rutin, sebaliknya seseorang yang memiliki tingkat kesadaran rendah akan pentingnya tindakan perawatan preventif akan kurang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan

#### j. Persepsi

Persepsi seseorang terhadap suatu rumah sakit tentang baik atau buruknya kualitas layanan yang diberikan akan membentuk keputusan seseorang dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Jika seseorang memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit maka mereka cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit secara rutin.

#### k. Pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit

Seseorang yang melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit secara teratur artinya mereka memiliki niat untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit

## 1. Pola Penggunaan

Pola penggunaan pelayanan rumah sakit pada seseorang saat menderita penyakit atau hanya untuk perawatan preventif

## 2. Faktor Lingkungan

### a. Jarak Rumah Sakit

Seseorang dengan jarak tempuh antara tempat tinggal dengan rumah sakit yang dekat akan cenderung untuk lebih sering menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut dibanding dengan seseorang dengan jarak tempuh antara tempat tinggal dengan rumah sakit yang jauh.

### b. Alat Transportasi

Seseorang yang memiliki kesulitan untuk mencapai pelayanan kesehatan rumah sakit karena faktor keterbatasan akses transportasi maka akan cenderung rendah dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit, mereka akan lebih mencari pelayanan kesehatan lain yang mudah diakses dan dijangkau.

### c. Rumah Sakit Pesaing

Lokasi sebuah rumah sakit sangatlah penting dimana jika terdapat rumah sakit berdekatan dengan rumah sakit lain yang memiliki layanan serupa dan lebih menarik maka tidak menutup kemungkinan pasien akan berpindah ke rumah sakit lain.

#### 4. Faktor Rumah Sakit

##### a. Tarif Pelayanan Rumah Sakit

Penentuan tarif pelayanan kesehatan pada rumah sakit sangatlah penting, jika tarif pelayanan yang ditentukan terlalu tinggi maka pasien akan mencari alternatif rumah sakit lainnya tetapi jika tarif pelayanan yang ditentukan terlalu rendah maka rumah sakit tidak akan mendapat profit yang baik.

##### b. Promosi Rumah Sakit

Rumah sakit harus dapat merencanakan promosi yang efektif dalam rangka pengenalan pelayanan kesehatan rumah sakit yang disediakan sehingga masyarakat dapat mengetahui dan tertarik untuk memilih pelayanan kesehatan rumah sakit.

##### c. Jumlah Tenaga Kesehatan

Penentuan penyediaan sumber daya manusia pada rumah sakit sangatlah penting karena jika penentuan penyediaan sumber daya manusia rendah pada rumah akan menyebabkan beban kerja yang berat sehingga akan menyebabkan kelalaian dan kelelahan, hal tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

##### d. Administrasi Rumah Sakit

Prosedur pelayanan administrasi pada pelayanan kesehatan rumah sakit yang diberikan kepada pasien harus efisien sehingga pasien merasa nyaman dan akan kembali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

e. Fasilitas Rumah Sakit (Sarana dan Prasarana)

Penyediaan fasilitas rumah sakit seperti sarana dan prasarana yang baik dan lengkap pada sebuah rumah sakit akan memberikan rasa nyaman dan menambah minat pasien dalam mengunjungi rumah sakit secara teratur.

f. Strategi Pemasaran

Rumah sakit dalam rangka pengembangan jumlah kunjungan pelayanan rumah sakit harus mempertimbangkan dan merencanakan strategi pemasaran cermat dalam menerapkan promosi pada produk dan pelayanan yang ditawarkan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan kajian masalah yang telah di paparkan, batasan masalah pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan non jiwa dan berfokus pada analisis segmentasi pasar pelayanan kesehatan rawat jalan non jiwa RSJ Menur Tahun 2024.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana segmentasi pasar pelayanan kesehatan rawat jalan non jiwa di RSJ Menur Tahun 2024?

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1. Tujuan Umum**

Menganalisis segmentasi pasar poli rawat jalan non jiwa di RSJ Menur Tahun 2024.

### 1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi segmentasi pasar rumah sakit berdasarkan karakteristik demografi di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur.
2. Mengidentifikasi segmentasi pasar rumah sakit berdasarkan karakteristik geografi di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur.
3. Mengidentifikasi segmentasi pasar rumah sakit berdasarkan karakteristik psikografi di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur.
4. Mengidentifikasi segmentasi pasar rumah sakit berdasarkan karakteristik perilaku masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur.

## 1.6 Manfaat

### 1.6.1. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman yang berharga secara langsung di Rumah Sakit dengan menerapkan teori yang pernah diajarkan yang berkaitan dengan segmentasi pasar pada rumah sakit.

### 1.6.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit bisa memanfaatkan penelitian ini sebagai referensi terhadap segmentasi pasar pelayanan kesehatan rawat jalan non jiwa dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit untuk perkembangan dan kemajuan segmentasi pasar pelayanan rawat jalan non jiwa.

### 1.6.3. Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai referensi perpustakaan STIKES Yayasan RS Dr Soetomo Surabaya dan untuk dasar acuan dalam pengembangan penelitian yang digunakan selanjutnya.