

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era pandemi COVID-19 tentunya semua fasilitas kesehatan berkewajiban untuk menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan virus kepada tenaga kesehatan dan pihak pasien, termasuk fasilitas kesehatan Rumah Sakit. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU RI No. 44 Tahun 2009). Rumah Sakit tentunya memiliki pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Mubin dkk., 2012).

Adanya situasi pandemi, membuat pelayanan kesehatan menjadi sektor yang paling terdampak serta harus bersiap untuk menghadapi adaptasi era *new normal*, yaitu bagaimana langkah yang diambil agar di saat bersamaan tetap dapat merawat pasien COVID-19 dan memberikan pelayanan kepada pasien umum dengan pencegahan risiko penularan. Pelayanan kesehatan di era *new normal* pada situasi pandemi COVID-19 tentunya sangat berbeda dengan sebelum pandemi COVID-19 berlangsung, karena Rumah Sakit perlu menyiapkan berbagai protokol kesehatan yang lebih ketat prosedurnya, dan Protokol PPI diikuti sesuai standar. Pengaturan pelayanan pada era *new normal* meliputi alur pasien, *skrining*, dan triase (Kemenkes RI, 2020).

Salah satu dampak pandemi COVID-19 bagi Rumah Sakit yaitu adanya penurunan kunjungan pasien. Penurunan jumlah kunjungan pasien merupakan persoalan yang tidak bisa diabaikan oleh pihak Rumah Sakit terutama pada bagian pemasaran (Priyanka, 2013). Penurunan kunjungan pasien bisa menjadi salah satu sebab kunjungan pasien tidak mencapai target. Salah satu Rumah Sakit yang kunjungan pasiennya pada tahun 2020 tidak mencapai target adalah RSI Surabaya.

RSI Surabaya A. Yani merupakan salah satu Rumah Sakit swasta di bawah naungan Yayasan RSI Surabaya (YARSIS) yang berlokasi di Kota Surabaya. Berdasarkan data laporan kunjungan pasien, pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien di RSI Surabaya A. Yani dari bulan ke bulan mengalami tren naik turun dan tidak mencapai target. Berikut adalah data capaian target pada unit rawat jalan dari Januari - Oktober 2020.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien dan Capaian Target di Unit Rawat Jalan pada Bulan Januari-Oktober 2020

NO.	POLI	CAPAIAN TARGET (%)
1.	IGD	64
2.	Poli Umum	66
3.	Poli Gigi	18
4.	Poli KIA	14
5.	Poli Spesialis	62,73

Sumber : RKAT RSI Surabaya A. Yani Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat diketahui tidak ada poli yang jumlah kunjungannya selama pandemi (Januari-Oktober 2020) yang memenuhi target yang telah ditetapkan RS.

Penyebab terjadinya angka peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit dapat diakibatkan banyak faktor yang berkaitan dengan pemasaran. Oleh karena itu, salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah pasien adalah dengan menyusun strategi pemasaran yang baik (Wardani, 2017).

Pada era modern ini terjadi banyak perkembangan pada kehidupan manusia, termasuk pengelolaan pemasaran dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Dalam dunia pemasaran terdapat pergeseran model *marketing*, yang mana telah ada pendekatan *New Wave Marketing* (NWM) sebagai dekonstruksi terhadap pendekatan *traditional marketing* yang bersifat vertikal. NWM terdiri dari 3 komponen, yaitu komponen strategi, komponen taktik dan komponen *value* yang masing-masing memiliki unsur-unsur dan dikenal dengan 12 C (Handayani & Martini, 2014).

Jadi, berdasarkan uraian latar belakang diatas, masalah yang diangkat ialah tidak tercapainya target jumlah kunjungan pasien pada unit rawat jalan, rawat inap dan rawat kusus RSI Surabaya A. Yani pada tahun 2020. Sehingga

dibutuhkan upaya (rekomendasi) strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum magang adalah mahasiswa mampu melaksanakan latihan kerja di rumah sakit tempat magang untuk meningkatkan pengetahuan dan membentuk sikap serta ketrampilan kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui profil Rumah Sakit Islam Surabaya
- b. Untuk mengetahui profil Unit P2RS Rumah Sakit Islam Surabaya
- c. Untuk mengetahui struktur organisasi atau komite P2RS di Rumah Sakit Islam Surabaya
- d. Untuk mengetahui program kerja unit P2RS Rumah Sakit Islam Surabaya

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Institusi Magang

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi rumah sakit untuk menentukan kebijakan rumah sakit di masa yang akan datang berdasarkan hasil analisis yang dilakukan mahasiswa selama magang.

1.3.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai sumber referensi ilmu Administrasi Rumah Sakit berupa informasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Surabaya

1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan wawasan mahasiswa dalam ilmu Administrasi Rumah Sakit
2. Memperoleh pengalaman bekerja, berkomunikasi, dan menjalin relasi dalam dunia kerja