

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah Sakit di Indonesia pada saat ini mengalami perkembangan yang pesat baik dilihat dari segi fasilitas maupun pelayanan yang diberikan pada pasiennya. Dengan semakin banyaknya dan meratanya pembangunan rumah sakit yang merupakan harapan pemerintah dan juga masyarakat Indonesia dapat menjadi ancaman tersendiri bagi rumah sakit, yaitu karena akan adanya persaingan yang semakin kompetitif (Lestari & Suhenda, 2022). Rumah Sakit adalah salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan.

Adanya penentuan strategi pemasaran yang tepat, terutama penentuan pasar sasaran yang tepat maka dapat mencegah terjadinya *over segmenting* sehingga pemberian pelayanan menjadi optimal dan nantinya upaya pemasaran yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien serta dapat menghemat biaya pemasaran yang dikeluarkan. Untuk dapat menghadapi persaingan, maka dibutuhkan suatu perhatian khusus tentang seberapa jauh pertumbuhan dan kemajuan rumah sakit dalam

menghadapi persaingan jika tidak rumah sakit dapat kalah bersaing (Sabran & Anggraeni, 2019).

Dimensi mutu pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat adalah adanya efektivitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan dan kenyamanan. Pemanfaatan layanan rumah sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respon terhadap pemberi jasa, sehingga terdapat keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Salah satu hal yang berhubungan dengan keinginan pasien untuk melakukan pemanfaatan pelayanan di rumah sakit yaitu fasilitas yang lengkap dan ketersediaan fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kepuasan terhadap harapan yang dirasakan oleh pasien. (Sriwahyuni W. Pusungunaung, Febi K. Kolibu, 2018)

Hadirnya rumah sakit swasta beberapa tahun belakangan ini memberikan dampak positif bagi penduduk Kota Mamuju yang membutuhkan pelayanan medis yang berkualitas, mudah, cepat dan murah. Tetapi bagi pengelola rumah sakit dengan hadirnya rumah sakit baru baik milik pemerintah maupun swasta, tentunya menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan strategi bisnis yang tepat. Perkembangan rumah sakit diiringi dengan tuntutan masyarakat yang begitu tinggi dalam pelayanan sehingga membuat banyak rumah sakit berlomba-lomba

mencari peluang maupun strategi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat menjadi pilihan utama di kalangan masyarakat (Hana & Wahyu, 2022).

Segmentasi merupakan pengelompokan pembeli dalam suatu pasar yang memiliki kebutuhan dan tingkah laku yang sama. Segmentasi merupakan unsur pertama strategi pemasaran. Segmentasi pasar yang dimaksudkan untuk mengarahkan kegiatan pemasaran pada segmen yang dipilih atas dasar kebutuhan dan karakteristik tertentu. Sedangkan analisis segmentasi pasar dimaksudkan untuk menentukan target dan sasaran pasar pada segmen yang dipilih. (Sudaryono, 2016)

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam segmentasi pasar antara lain, yaitu segmentasi demografi, segmentasi geografi, segmentasi psikografi, dan segmentasi perilaku. Terkait karakteristik demografi seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, agama. Istilah umur diartikan dengan lamanya keberadaan seseorang diukur dalam satuan waktu, semakin bertambahnya umur seseorang maka semakin bertambahnya pula permintaan terhadap pelayanan kesehatan.

Mengenai penelitian Prasanti (2016) bahwa umur seseorang mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, dimana semakin bertambah umur seseorang maka semakin besar pula resiko untuk menderita penyakit. Penelitian yang sama, mengatakan bahwa jenis

kelamin seseorang mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, dimana jenis kelamin perempuan merupakan jenis kelamin yang paling banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Mengenai penelitian Amaliah (2020) mengatakan bahwa ukuran keluarga tidak memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian yang sama, mengatakan bahwa status pendidikan mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dimana, seseorang yang memiliki pendidikan tinggi cenderung mengurangi pemanfaatan pelayanan kesehatan informal (dukun) dan meningkatkan penggunaan pelayanan kesehatan modern (dokter dan paramedis). Masih penelitian yang sama, mengatakan bahwa pekerjaan tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Terkait karakteristik geografi seperti lokasi tempat tinggal dan status tempat tinggal. Terkadang karena faktor jarak yang jauh dari tempat pelayanan kesehatan sudah tentu membutuhkan biaya transportasi sehingga mempengaruhi keputusan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian Amaliah (2020) mengatakan bahwa semakin dekat lokasi tempat tinggal dengan tempat pelayanan kesehatan maka semakin mudah akses terhadap pelayanan kesehatan tersebut sehingga semakin tinggi pula peluang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Terkait karakteristik psikografi seperti motivasi dan persepsi. Apabila seseorang sakit maka ia akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan yang dirasakan paling banyak yang mendatangi tempat tersebut. Penelitian Amaliah (2020) mengatakan bahwa motivasi seseorang berkaitan dengan tingkat permintaan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi permintaan terhadap layanan kesehatan dalam hal ini semakin tinggi motivasi serta persepsi masyarakat.

Terkait karakteristik perilaku seperti status pemakai. Status pemakai dalam hal ini berkaitan dengan kunjungan ulang pasien ke tempat pelayanan kesehatan. Penelitian Prasanti (2016) mengatakan bahwa status pemakai seseorang tidak mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, frekuensi pelayanan kesehatan seseorang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Baik pasien lama maupun pasien baru sama-sama memanfaatkan pelayanan kesehatan disaat mereka membutuhkannya.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju adalah salah satu dari 2 rumah sakit milik pemerintah yang ada di Kota Mamuju. RSUD Kabupaten Mamuju memiliki visi "Mamuju Keren (Terwujudnya pelayanan RSUD Mamuju yang kreatif, edukatif, ramah, energik dan nyaman)".

Fasilitas pelayanan yang terdapat di RSUD Kabupaten Mamuju terdiri dari UGD, instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan, dan instalasi poliklinik. (Profil RSUD Kabupaten Mamuju, 2022)

Berdasarkan data awal, terlihat bahwa kunjungan rawat jalan pada poliklinik Interna tahun 2022 pada bulan januari sebanyak 235 orang, februari sebanyak 227 orang, maret sebanyak 225 orang, april sebanyak 185, mei sebanyak 151 orang, juni sebanyak 179 orang, juli sebanyak 204 orang, agustus sebanyak 286 orang, september sebanyak 257 orang, oktober dan november sebanyak 325 orang, dan desember sebanyak 363 orang. Dan pada tahun 2023 pada bulan januari sampai dengan bulan maret sebanyak 933 orang. Dari data diatas didapatkan jumlah kunjungan pasien pada poli Interna di RSUD Kabupaten Mamuju pada tahun 2022 sebanyak 2.972 orang.

Melihat meningkatnya angka kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada poli interna, maka diperlukan segmentasi pasar. Hal ini bertujuan agar pihak rumah sakit dapat merancang program yang tepat sehingga dapat memaksimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga tercipta loyalitas pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana segmentasi pasien di instalasi rawat jalan

RSUD Kabupaten Mamuju berdasarkan karakteristik demografi, geografi, psikografi dan tingkah laku.”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik masyarakat pengguna pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kabupaten Mamuju berdasarkan segmentasi pasien.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kabupaten Mamuju berdasarkan segmentasi demografi (umur, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan).
- b. Untuk mengidentifikasi masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kabupaten Mamuju berdasarkan segmentasi geografi (lokasi tempat tinggal dan status tempat tinggal).
- c. Untuk mengidentifikasi masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kabupaten Mamuju berdasarkan segmentasi psikografi (motivasi dan persepsi).
- d. Untuk mengidentifikasi masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kabupaten

Mamuju berdasarkan segmentasi perilaku (pola penggunaan dan frekuensi pemanfaatan)

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Ilmiah**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan memberikan pengetahuan ilmiah tentang segmentasi pasar di instalasi rawat jalan RSUD Kabupaten Mamuju yang dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Institusi**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam merancang strategi pemasaran pada RSUD Kabupaten Mamuju yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

##### **3. Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya dan penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan.

##### **4. Manfaat untuk Penulis**

Hasil dari penelitian ini adalah pengalaman berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan serta memperluas wawasan dan pengetahuan.