

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan pada pelayanan rawat inap di rumah sakit oleh pasien merupakan satu dari banyak faktor yang berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat dan menunjukkan mutu pelayanan kesehatan rawat inap yang didapatkan dari pihak rumah sakit sekaligus menilai tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien kepada pengelola pelayanan di Rumah Sakit. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009, menerangkan bahwa rumah sakit menjadi institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan individu yang lengkap termasuk pelayanan rawat inap. Rumah sakit berperan secara strategis dalam meninggikan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan berkualitas mengacu pada standar yang telah ditetapkan serta dapat dijangkau oleh semua lapisan di masyarakat (Ilmi *et al.*, 2021)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan pada organisasi yang menyediakan pelayanan jasa untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dengan kualitas kinerja yang baik, sehingga memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan menimbulkan perasaan tidak puas bagi pelanggan terhadap penyedia pelayanan (Hasda, 2017).

Salah satu solusi terbaik untuk menghadapi globalisasi adalah dengan menyiapkan daya saing yang tinggi melalui kepemimpinan yang memicu pada perubahan dan manajemen yang profesional, manajemen perubahan, peningkatan manajemen mutu, pengembangan sumber daya manusia, sarana dan teknologi, peningkatan kepuasan konsumen, peningkatan budaya organisasi, pemasaran yang efektif dan peningkatan mekanisme serta kegiatan mengantisipasi, memantau dan menganalisis perubahan-perubahan lingkungan yang dampaknya dapat berupa ancaman dan berupa peluang (Fajrini *et al.*, 2022).

Rumah Sakit menurut *WHO (World Health Organization)* adalah organisasi terpadu dari bidang sosial dan medik yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan baik pencegahan penyembuhan dan pusat latihan dan penelitian biologi-sosial. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (Mahara, 2021).

Peran pemasaran di rumah sakit sangatlah penting untuk memperkenalkan pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit kepada seluruh pengguna layanan karena pengguna layanan memiliki haknya dalam memilih sesuai dengan apa yang di inginkan, dengan adanya pemasaran tersebut pengguna layanan dapat mengetahui layanan apa saja yang ditawarkan kepada pasien (Makawimbang *et al.*, 2020).

Keputusan masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dapat membantu rumah sakit dalam mencapai tujuannya, mengembangkan kegiatannya dan bertahan di tengah persaingan kuat dari pelayanan kesehatan lainnya untuk meningkatkan pasar sasaran. Maka setiap rumah sakit perlu mengetahui semua penyebab dari rendahnya pemilihan rumah sakit melalui pengkajian kembali melalui bauran pemasarannya (Setyowati & Soekotjo, 2020).

Upaya pemenuhan dan harapan pelanggan dapat menciptakan peningkatan jumlah pemanfaatan pelayanan bahkan pelanggan yang loyal, sehingga pihak rumah sakit merasa penting untuk melakukan pemasaran tersebut. Salah satu hal penting yang harus diketahui dan dilaksanakan dalam pemasaran adalah *marketing mix* dari rumah sakit tersebut (Parendreng et al., 2019; Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Bauran pemasaran merupakan usaha pokok rumah sakit yang erat hubungannya dengan perilaku pasien untuk melakukan pemanfaatan pelayanan. Adapun elemen-elemen bauran pemasaran terdiri dari product, price, place, promotion, process, physical evidence dan people (Parendreng et al., 2019; Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Di Indonesia dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit Pasal 36 disebutkan bahwa Rumah sakit harus menyelenggarakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik. Hal ini menunjukkan urgensi dari penerapan sistem tata kelola rumah sakit di setiap rumah sakit guna melayani kebutuhan

akan kesehatan masyarakat yang sangat penting. Kondisi ini salah satunya dapat disebabkan karena penerapan tata kelola rumah sakit yang masih rendah, hal ini berimplikasi pada rendahnya kualitas pelayanan (Rusydi & Hamzah, 2022)

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar merupakan salah satu rumah sakit pemerintah daerah di kota Makassar yang menyelenggarakan perannya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik. RSUD Haji Makassar merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Sulawesi Selatan yang berlokasi di Jln. Daeng Ngeppe No.14 Kelurahan Jongaya, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pengambilan data awal di rekam medik RSUD Haji Makassar tahun 2023, bahwa BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada tahun 2022 meningkat pesat dibandingkan dengan 2 tahun sebelumnya namun persentase yang didapatkan masih berada di bawah standar Depkes RI yaitu 60-85% hal tersebut mengindikasikan masih rendahnya tingkat pelayanan dan berdampak pada minat pasien. Adapun BTO (*Bed Turn Over*) di RSUD Haji Makassar pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan dan berada di bawah standar yang mengindikasikan masih rendahnya pelayanan di rumah sakit tersebut. Adapun TOI (*Turn Over Interval*) di RSUD Haji Makassar dari tahun 2018-2022 melebihi standar yang

ditetapkan hal tersebut menunjukkan kunjungan pasien malahan mengalami penurunan.

Berdasarkan observasi awal yang diperoleh dari RSUD Haji Makassar, diketahui bahwa jumlah pasien di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar dalam kurun waktu 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2018-2022 cenderung naik turun yakni pada tahun 2018 sebesar 10134 pasien, pada tahun 2019 mengalami peningkatan kunjungan menjadi 10967 pasien, dan pada tahun 2020 terjadi penurunan menjadi 4240 pasien, dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 4038 pasien dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan kunjungan menjadi 9421 pasien.

Berdasarkan observasi awal yang diperoleh dari RS Haji Makassar, jumlah pemanfaatan perawatan ruang rawat inap kelas I di RSUD Haji Makassar sebanyak 2.024 pasien pada juli-desember tahun 2022.

Berdasarkan dari keadaan kunjungan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar pada tahun 2018-2022 tersebut merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit terutama dibagian yang menangani pemasaran rumah sakit. Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar tersebut menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pemasukan atau pendapatan rumah sakit. Sehingga, kegiatan

operasional rumah sakit dapat terganggu dan pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi tidak maksimal sehingga berdampak pada pasien untuk berkunjung ulang di rumah sakit.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa bauran rumah sakit belum optimal. Sehingga RSUD Haji Makassar perlu mengkaji kembali bauran pemasaran dari Prof. Jerry Mc Carthy dalam marketing dengan kerangka 4P yaitu: *Product*, *Price*, *Promotion*, *Place*, dan tambahan 3P oleh Supriyanto dan Ernawati yaitu *People*, *Process*, dan *Physical Evidence*. Maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah penelitian yang lebih dalam mengenai hubungan *marketing mix* terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada hubungan *product* (jasa) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?
2. Apakah ada hubungan *price* (harga) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?
3. Apakah ada hubungan *promotion* (promosi) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?

4. Apakah ada hubungan *place* (lokasi pelayanan) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?
5. Apakah ada hubungan *people* (tenaga kesehatan) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?
6. Apakah ada hubungan *process* (proses/prosedur pelayanan) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?
7. Apakah ada hubungan *physical evidence* (bukti fisik) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran (*marketing mix*) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap Kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk menganalisis hubungan *product* (jasa) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023

- b. Untuk menganalisis hubungan *price* (harga) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023
- c. Untuk menganalisis hubungan *promotion* (promosi) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023
- d. Untuk menganalisis hubungan *place* (lokasi pelayanan) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023
- e. Untuk menganalisis hubungan *people* (tenaga kesehatan) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023
- f. Untuk mengetahui hubungan *process* (proses/prosedur pelayanan) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023
- g. Untuk menganalisis hubungan *physical evidence* (bukti fisik) terhadap pemanfaatan ulang perawatan di ruang rawat inap kelas 1 RSUD Haji Makassar tahun 2023

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti dapat memberikan bukti empiris tentang hubungan bauran pemasaran (*marketing mix*) terhadap pemanfaatan

perawatan ulang di ruang instalasi rawat inap Kelas 1 di RSUD Haji Makassar tahun 2023.

2. Manfaat Praktis

- a. Pengalaman yang berharga bagi penulis dalam memperluas wawasan dan pengetahuan dalam bidang penelitian dan sehubungan dengan judul dan hasil penelitian ini.
- b. Sebagai sumber bacaan yang dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.
- c. Untuk penerapan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu metodologi penelitian dan sumbangan yang bermanfaat bagi yang memerlukan terutama bagi direktur rumah sakit.