

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah

Di dalam Undang-Undang Rumah Sakit No 44 Tahun 2009 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Masalah kesehatan dewasa ini terus berkembang, hal ini menuntut kemampuan dan profesionalisme kalangan medis untuk mengatasinya dengan layanan medis yang tepat, cepat dan akurat sangat diharapkan oleh masyarakat. Pengembangan pelayanan kesehatan sangat terkait dan dipengaruhi oleh berbagai aspek baik demografi, pertumbuhan ekonomi, tingkat pendidikan, serta perkembangan lingkungan fisik dan biologi khususnya epidemiologi penyakit.

Tingkat pertumbuhan penduduk di Indonesia semakin hari semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari data yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan tahun 2000- 2025 yang menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia akan mengalami peningkatan dari 205,1 juta di tahun 2000 menjadi 273,1 juta di tahun 2025. Perkiraan laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Bangkalan selama 5 tahun terakhir rata-rata per tahun 2,21%.

Peningkatan pertumbuhan penduduk perlu diimbangi dengan peningkatan infrastruktur, salah satunya dibidang kesehatan yaitu memenuhi jumlah fasilitas kesehatan yang dibutuhkan sesuai dengan jumlah penduduk.

Rencana membangun atau mengembangkan suatu Rumah Sakit akan dilakukan setelah mengetahui Jenis layanan Kesehatan Rumah Sakit serta kapasitas Tempat Tidur (TT) yang akan dilakukan dan disediakan untuk masyarakat sesuai dengan Hasil Kajian Studi Kelayakan (*Feasibility Study*).

Perhitungan Kapasitas Tempat Tidur/ TT, berupa jumlah TT yang harus disiapkan oleh Rumah Sakit tersebut. Prakiraan kebutuhan jumlah TT dapat menggunakan rasio minimal 1/1.000 artinya dari jumlah penduduk pada wilayah jangkauan Rumah Sakit sejumlah 1.000 orang akan dibutuhkan 1 TT (Kemenkes RI, 2012).

Tabel 1.2 Jumlah Kebutuhan dan Kekurangan Tempat Tidur di RS Kabupaten Bangkalan Tahun 2019

No	Fasilitas Kesehatan	Tempat Tidur (TT)
1.	RSUD Syamrabu Bangkalan	275
2.	Rumah Sakit Umum Lukas	45
3.	Rumah Sakit Umum Anna Medika	68
4.	Puskesmas Rawat Inap	281
Total Tempat Tidur		674
Jumlah Penduduk		978.892
Kebutuhan Tempat Tidur (Jumlah Penduduk/1000)		978
Kekurangan Tempat Tidur (Kebutuhan tempat tidur dikurangi total tempat tidur yang tersedia)		304

Sumber: Profil Kesehatan Kabupaten Bangkalan Tahun 2019

Kabupaten Bangkalan mempunyai 18 kecamatan, dengan total tempat tidur sebanyak 674. Pada tabel 1.1 kebutuhan tempat tidur di Kabupaten Bangkalan sebanyak 978 sehingga Kabupaten Bangkalan masih kekurangan 304 TT. Untuk menggambarkan pemanfaatan atau utilisasi fasilitas kesehatan oleh penduduk Kabupaten Bangkalan maka diperlukan indikator BOR (*Bed Occupancy Ratio*) dan indikator persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan (Morbiditas).

Tabel 1.3 *Bed Occupancy Rate* (BOR) Rumah Sakit di Kabupaten Bangkalan Tahun 2019

No	Fasilitas Kesehatan	Tahun Berdiri	BOR
1.	RSUD Syamrabu Bangkalan	1957	60,00%
2.	Rumah Sakit Umum Lukas	2013	50,00%
3.	Rumah Sakit Umum Anna Medika	2018	24,13%
Rata-rata BOR Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan			44,37%
Standar BOR Kemenkes (2011)			60,00-85,00%

Sumber: Profil Kesehatan Kabupaten Bangkalan Tahun 2019

Menurut Kemenkes RI (2011), BOR adalah persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%.

Pada tabel 1.2 BOR RSUD Syamrabu Bangkalan dan Rumah Sakit Umum Lukas pada tahun 2019 belum mencapai BOR ideal yaitu antara 60-85% sedangkan Rumah Sakit Umum Anna Medika menunjukkan angka 24,13%, angka tersebut bisa dimaklumi karena pada tahun 2018, merupakan tahun pertama operasional Rumah Sakit Umum Anna medika. Rata-rata BOR Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan pada tahun 2019 adalah 44,37%, berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan pemanfaatan tempat tidur rumah sakit umum di Bangkalan masih rendah.

Tabel 1.4 Angka Distribusi Penduduk yang Rawat Jalan dan Rawat Inap di Kabupaten Bangkalan pada Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2019

No	Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap
1.	2018	56,3%	5,2%
2.	2019	72,3%	1,9%

Sumber: Profil Kesehatan Kabupaten Bangkalan 2018 dan 2019

Pada tabel 1.3 menunjukkan perbandingan angka distribusi penduduk Kabupaten Bangkalan yang rawat jalan dengan rawat inap pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2019, terjadi peningkatan angka distribusi penduduk yang rawat jalan sedangkan angka distribusi penduduk yang rawat inap mengalami penurunan yang signifikan. Dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan utilisasi rawat inap di Kabupaten Bangkalan, sedangkan angka distribusi penduduk yang rawat jalan tersebut menunjukkan morbiditas di Kabupaten Bangkalan yang meningkat.

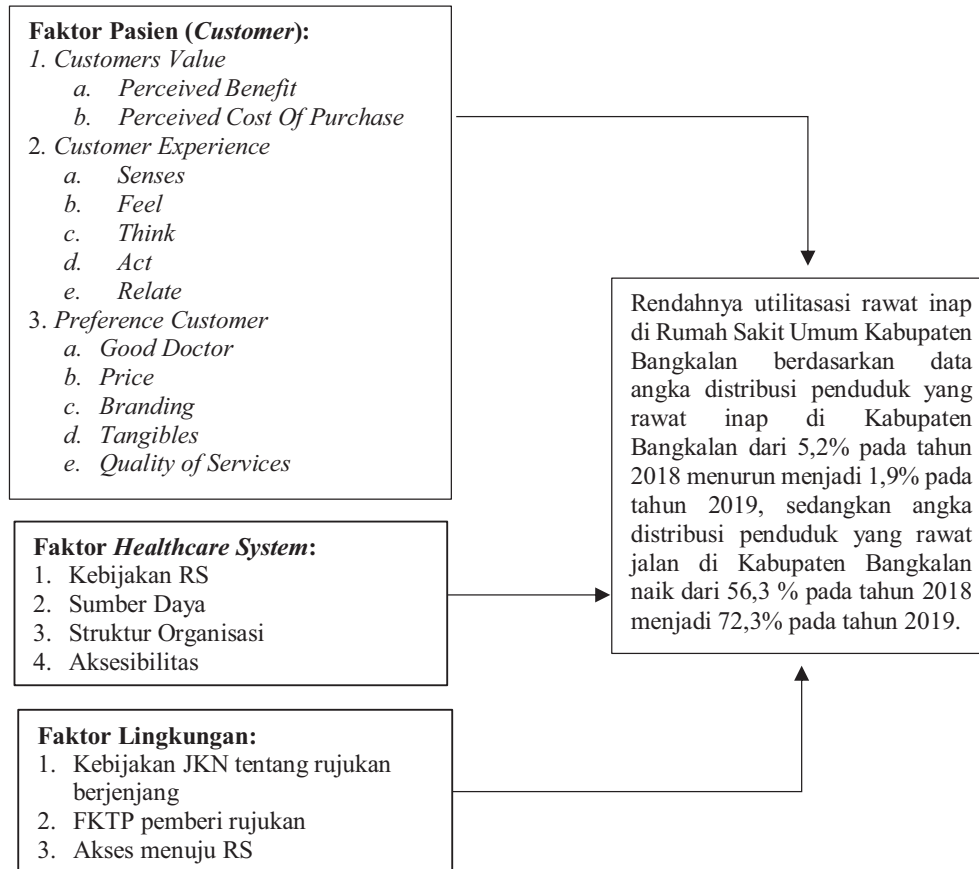
Pada segi geografi, Kabupaten Bangkalan berdekatan dengan kota Surabaya yang memiliki banyak rumah sakit dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang lengkap dan dianggap lebih baik, contohnya RSUD Soetomo yang merupakan Rumah Sakit tipe A sebagai pusat rujukan di Indonesia bagian timur . Di kota Surabaya juga banyak berdiri Rumah Sakit Umum swasta dengan standar pelayanan internasional.

Akses menuju kota Surabaya juga sangat mudah dan cepat sejak berdirinya jembatan Suramadu sehingga memungkinkan masyarakat Bangkalan lebih memilih memanfaatkan fasilitas kesehatan di luar Kabupaten Bangkalan dibandingkan di dalam Kabupaten Bangkalan.

Berdasarkan data masalah tersebut, dapat disimpulkan bahwa masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya utilitasasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan berdasarkan data angka distribusi penduduk yang rawat inap di Kabupaten Bangkalan dari 5,2% pada tahun 2018 menjadi 1,9% pada tahun 2019 sedangkan angka distribusi penduduk yang rawat jalan naik dari 56,3 % pada tahun 2018 menjadi 72,3% pada tahun 2019.

1.2 Kajian Masalah

Dari uraian latar belakang, maka dapat disimpulkan kajian masalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 rendahnya utilisasi pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Faktor Pasien atau *Customer*

a. *Customer Value*

Customer value adalah selisih dari *percieved benefit* dengan *percieved cost of purchase*. Menurut Slywotzky (1996) nilai pelanggan didasarkan atas

perspektif pelanggan atau perusahaan dengan mempertimbangkan keinginan dan keyakinan pelanggan dari pembelian dan penggunaan produk atau jasa. Dalam hal ini nilai pelanggan dapat menyebabkan rendahnya utilisasi rumah sakit sebagai bentuk penggunaan produk atau jasa pelayanan kesehatan.

b. *Customer Experience*

Meyer & Schwager (2007) mendefinisikan *customer experience* sebagai respon internal dan subyektif yang dimiliki konsumen terhadap kontak langsung maupun tidak langsung dengan suatu perusahaan. Pengalaman pelanggan merupakan hasil interaksi konsumen dengan perusahaan secara fisik dan emosional. Hasil interaksi ini dapat membekas di benak konsumen dan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap perusahaan atau dalam hal ini rumah sakit. Penilaian inilah yang nantinya mempengaruhi utilisasi Rumah Sakit.

Ada 5 tahapan pengalaman pelanggan yaitu: *Senses, Feel, Think, Act* dan *Relate*. Tujuan akhir dari *relate experience* adalah menghubungkan konsumen tersebut dengan budaya dan lingkungan sosial yang dicerminkan oleh produk yang ditawarkan oleh Rumah Sakit.

c. *Preference Customer*

Preferensi adalah proses seseorang dalam memilih informasi atau sesuatu hal yang lebih disukai oleh konsumen. *Preferensi Customer* didefinisikan sebagai pilihan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk barang atau jasa yang dikonsumsi (Kotler, 2013)

Pilihan inilah yang nantinya mempengaruhi seseorang untuk memilih utilisasi atau tidak suatu rumah sakit. Pada Penelitian Joshi A. (2012) menyebutkan dimensi *preference customer* menjadi 5 yaitu: *price*, *quality of service*, *branding tangibles* dan *quality of product*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ankur (2015) menyebutkan faktor yang banyak dipilih responden saat memilih berobat ke rumah sakit adalah faktor *good doctor*.

2. Healthcare System

a. Kebijakan Rumah Sakit

Kebijakan peningkatan utilisasi rumah sakit harus diimbangi dengan kemampuan menerjemahkan kebijakan dari pimpinan sehingga sumber-sumber daya yang ada dapat bekerja dengan baik untuk meningkatkan utilisasi Rumah Sakit.

b. Sumber Daya

Sumber Daya berupa *man*, *machine*, *method*, *money*, *material*, *market*, *technology*, *time* dan *information* dapat secara langsung mempengaruhi utilisasi Rumah sakit, customer akan lebih melakukan utilisasi apabila faktor sumber daya tersebut dapat dikelola dengan maksimal.

c. Organisasi

Organisasi yang berupa struktur organisasi dan aksesibilitas Rumah Sakit mempengaruhi secara langsung terhadap utilisasi Rumah Sakit, pelayanan kesehatan yang tidak fleksibel dan rumit akan berdampak kepada penurunan kepuasan pasien serta dapat menurunkan angka utilisasi Rumah Sakit.

3. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi utilisasi Rumah Sakit yaitu:

- a. Kebijakan JKN tentang Rujukan berjenjang, pada kebijakan ini pasien tidak dapat memilih fasilitas kesehatan yang ingin dikunjungi sehingga secara langsung dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit.
- b. FKTP Pemberi Rujukan, pada faktor ini kemampuan petugas FKTP dalam memberikan informasi berpengaruh terhadap motivasi pasien untuk datang ke Rumah Sakit.
- c. Akses Menuju Rumah Sakit yang sangat sulit dapat menurunkan angka utilisasi Rumah sakit.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian kajian masalah, maka dilakukan pembatasan masalah pada penelitian yaitu pada faktor *Customer* yang terdiri dari: *customer value* (*perceived benefit* dan *perceived cost of purchase*), *customer experience* (*senses, feel, think, act* dan *relate*) dan *preference customer* (*good doctors, price, quality of service, branding* dan *tangibles*).

Faktor *healthcare system* dan faktor lingkungan tidak diteliti karena merupakan faktor yang berhubungan dengan pemangku kebijakan baik internal maupun eksternal rumah sakit seperti pengelola rumah sakit, fasilitas kesehatan tingkat pertama dan lembaga penyedia jaminan kesehatan nasional yang sulit untuk dilakukan intervensi.

Faktor *customer* dianggap paling berpengaruh terhadap utilisasi rumah sakit sesuai dengan pemikiran Avionitis & Gounaris (1997) bahwa perusahaan yang berorientasi kepada *customer* akan menikmati penilaian-penilaian kualitas dan pelaksana finansial yang unggul, memahami kebutuhan *customer* memungkinkan perusahaan untuk mengkoordinasikan semua asset di dalam *health care system* untuk meningkatkan nilai bagi *customer*.

Pada *customer values* akan diketahui nilai yang ada pada masyarakat Kabupaten Bangkalan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan. Dengan melakukan analisis pada *customer experience* akan dapat diketahui pada tingkat apa respon masyarakat Kabupaten Bangkalan terhadap pengalaman yang sudah dialami terhadap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan. Alasan masyarakat Kabupaten Bangkalan untuk datang ke Rumah Sakit Umum di Kabupaten Bangkalan dapat diketahui dengan melakukan analisis *preference customer*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh *customer values* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan?
2. Apakah ada pengaruh *customer experience* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan`?
3. Apakah ada pengaruh *preference customer* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan?
4. Rekomendasi apa yang diberikan untuk meningkatkan utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah melakukan analisis pengaruh *customer value*, *customer experience*, *preference customer* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh *customer value* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan.
2. Menganalisis pengaruh *customer experience* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan.

3. Menganalisis pengaruh *preference customer* terhadap utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan.
4. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan utilisasi rawat inap rumah sakit umum di Kabupaten Bangkalan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Keilmuan

1. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan di program Magister Universitas Airlangga.
2. Peneliti mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang sangat berharga untuk menyelesaikan masalah di bidang utilisasi rawat inap rumah sakit.

1.6.2 Manfaat Terapan

1. Memberikan gambaran *customer value* mana yang lebih dilihat oleh *customer* untuk membantu meningkatkan utilisasi rawat inap rumah sakit di Kabupaten Bangkalan.
2. Memberikan gambaran tingkat *customer experience* dalam meningkatkan utilisasi rawat inap rumah sakit di Kabupaten Bangkalan.
3. Memberikan gambaran pilihan *preference customer* yang tepat untuk peningkatan utilisasi rawat inap rumah sakit di Kabupaten Bangkalan.