

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Secara esensial, rumah sakit menjadi tempat pengobatan seseorang yang mempunyai gangguan kesehatan dan memerlukan layanan baik rawat jalan, rawat inap, atau hanya untuk kontrol kesehatan. Rumah sakit memiliki tugas melaksanakan upaya kesehatan melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara holistik dan berkesinambungan (Siregar, 2018).

Berdirinya rumah sakit tidak bisa terlepas dari suatu bisnis industri layanan jasa, salah satu tujuannya yaitu mencari keuntungan (*profit*). Bisnis rumah sakit merupakan bisnis yang sangat kompleks karena berisikan dari multidisiplin ilmu seperti kedokteran, kimia, farmasi, gizi, manajemen, keuangan, akuntansi, administrasi, lingkungan, dan bidang ilmu lainnya, sehingga dalam pengelolaan rumah sakit membutuhkan kemampuan yang andal untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk konsumennya. Konsumen yang merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit tidak akan berpikir panjang untuk mengeluarkan uang untuk membayar segala komponen pelayanan rumah sakit (Mulyasari, Kodyat, & Windiyaningsih, 2020).

Salah satu faktor penting dalam pertumbuhan atau kemunduran dalam penyelenggaraan industri jasa rumah sakit yaitu aspek ekonomi masyarakat. Karena tanpa adanya sumber dana yang cukup, perkembangan rumah sakit akan sulit berjalan dengan optimal (Sabarguna, 2017). Saat ini, industri layanan kesehatan Indonesia tumbuh pesat, jumlah pasien yang mencari pengobatan ke manca negara terus meningkat seperti Singapura, dan Malaysia. Mereka mencari teknologi kesehatan yang

lebih mutakhir dan pelayanan yang lebih baik. Bisnis rumah sakit atau *Health Care* memang sangat menjanjikan dan semakin menggiurkan (Sabarguna, 2018). Bukan saja tingkat profitabilitasnya yang menarik serta lebih resisten terhadap krisis, tetapi juga berpotensi untuk berkembang di masa depan. Seiring dengan bertambahnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, maka industri di bidang kesehatan akan terus dibutuhkan, terutama dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup sehat (Sunarsih et al., 2018).

Salah satu bisnis yang banyak dikembangkan oleh rumah sakit yaitu fasilitas *medical check up* (MCU), salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh rumah sakit atau laboratorium rumah sakit (Purwana, 2017). Tindakan mendeteksi penyakit yang mungkin timbul dengan menggunakan fasilitas *medical check up* (MCU) merupakan hal yang amat penting, karena tidak semua penyakit datang dengan gejala yang jelas dan seringkali ditemukan secara tidak sengaja pada saat pemeriksaan kesehatan (Lombogia, et al., 2015).

Melihat peluang bisnis yang besar dan pasti tersebut, rumah sakit harus terus mengevaluasi proses bisnis layanan MCU agar penggunaan sumber daya untuk layanan tersebut menjadi lebih efisien (Cebeci & Kol, 2013). Namun demikian, proses layanan MCU memiliki beberapa tantangan seperti duplikasi pekerjaan tenaga medis, kompleksitas pekerjaan, kurangnya komunikasi antara aktor yang terlibat, waktu tunggu yang lama, atau tempat tunggu pasien yang tidak nyaman (Fernández, et al, 2020). Tantangan semacam ini dapat mengakibatkan proses pengembangan layanan MCU tidak efisien sehingga meningkatkan biaya yang harus ditanggung oleh rumah sakit (Bakhrun & Hutahaeen, 2021). Manajemen rumah sakit perlu memperbaiki dan meningkatkan proses bisnisnya dalam pengembangan MCU untuk menjaga keunggulan di tengah lingkungan ketidakpastian yang terus menerus (Juan & Fransisco, 2016).

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kartikarini (2016) mendapatkan hasil bahwa faktor eksternal yang menjadi peluang dalam pengembangan MCU yaitu peraturan tentang Pola Pengelolaan Keuangan PNBP Yanmasum mendukung terhadap pelayanan pasien umum, letak rumah sakit yang strategis, banyaknya tenaga kerja dan perusahaan, peningkatan PDRB, teknologi yang canggih, pelanggan dari perusahaan, dan struktur organisasi rumah sakit cukup baik. Sedangkan ancaman bagi unit *medical check up* RSMC yaitu perilaku pemeriksaan kesehatan berkala masih rendah, fasilitas dan jenis pemeriksaan rumah sakit pesaing, dan SIM rumah sakit belum terintegrasi. Faktor internal yang menjadi kekuatan yaitu sarana dan prasarana cukup bagus, SDM cukup lengkap, dan jenis pemeriksaan bervariasi. Kelemahan bagi unit yaitu belum adanya manajemen yang baik untuk unit MCU, Administrasi Keuangan belum tertata baik, dan pemasaran belum terencana secara khusus. Rencana bisnis yang disusun untuk unit MCU adalah: rencana organisasi antara lain berupa pemeliharaan dan peningkatan fasilitas kesehatan, rencana administratif antara lain berupa manajemen dan pegawai yang profesional, dan rencana pemasaran antara lain berupa penetapan harga sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, serta peningkatan promosi untuk produk layanan MCU.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fitri (2010) mendapatkan hasil bahwa MCU Rumah Sakit Islam Ibnu Sina – YARSI Bukittinggi dapat dikembangkan sebagai unit produktif yang kompetitif dan dapat dijadikan sebagai layanan unggulan. Sebagai alternatif strategi terpilih untuk pengembangan layanan MCU Rumah Sakit Islam Ibnu Sina – YARSI Bukittinggi adalah *product development* dan *market penetration*. Diantaranya dengan memodifikasi paket layanan yang ada dan dikelola sebagai sebuah revenue center secara profesional untuk menjaga citra Rumah Sakit Islam Ibnu Sina – YARSI Bukittinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan Harahap (2017) di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring mendapatkan hasil bahwa bauran pemasaran *product*: alat dan jenis pemeriksaan yang belum lengkap, belum ada ruang tunggu khusus layanan *Medical Check Up* belum ada produk unggulan dan merek yang berbeda dengan rumah sakit lainnya serta petugas yang kurang informatif dan teknis pelayanan yang kurang baik. *Place*: Lokasi layanan *Medical Check Up* yang kurang strategis. *Price*: Tarif yang sudah bertahun-tahun tidak direvisi. *Promotion*: Kurangnya informasi mengenai layanan *Medical Check Up* pada media promosi *website* dan media sosial.

Penelitian Kurniawan (2019) di Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta Timur mendapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara umur, jenis kelamin, aksesibilitas, waktu tunggu, kelengkapan penunjang fasilitas medik, kualitas pelayanan, dan kemudahan informasi dengan persepsi pemanfaatan layanan *medical check up*.

Medical Check Up rumah sakit perlu ditingkatkan dan dikembangkan melalui perencanaan strategis yang unggul agar jumlah peserta MCU semakin meningkat sehingga mampu meningkatkan pendapatan Rumah Sakit. Dalam melakukan perencanaan strategis, berbagai faktor perlu diketahui meliputi analisis faktor internal, faktor eksternal, peluang dan ancaman (Lombogia et al., 2015).

Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan merupakan salah satu rumah sakit umum kelas B yang berada di Kota Medan di bawah kepemilikan TNI-AD dan terakreditasi Paripurna dari KARS Versi SNARS ED 1. Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan memberikan layanan *medical service*, pelayanan instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap termasuk di dalamnya pelayanan unit *Medical Check Up* (MCU). Unit *Medical Check Up* Rumkit Putri Hijau adalah salah satu unit yang melayani pemeriksaan kesehatan bagi anggota TNI, PNS dan

masyarakat umum dengan tujuan untuk mengetahui kondisi kesehatan baik dalam kondisi sehat maupun sakit, untuk meningkatkan kualitas kesehatan dengan cara pencegahan, salah satunya dengan melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala.

Berdasarkan data Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan bahwa Jumlah kunjungan pasien MCU di Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan pada tahun 2018 berjumlah 1.295 kunjungan, meningkat pada tahun 2019 menjadi 1.329 kunjungan. Seiring dengan terjadinya pandemi Covid-19 jumlah kunjungan pasien yang melakukan MCU tahun 2020 mengalami penurunan signifikan yaitu 724 kunjungan. Sedangkan pada tahun 2021, masih dalam kondisi pandemi Covid-19 jumlah kunjungan MCU di Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan terjadi peningkatan sedikit yaitu 758 kunjungan. Dilihat dari data tersebut menunjukkan bahwa trend kunjungan jumlah peserta MCU menunjukkan penurunan, terutama akibat dampak pandemi Covid-19.

Dat

Berdasarkan laporan *medical check up* yang diperoleh setiap tahunnya didapati berbagai gangguan kesehatan pada masyarakat umum meliputi penyakit diabetes melitus, tekanan darah tinggi (hipertensi) yaitu 34,5%, asam urat yaitu 29,3%, penyakit tuberkulosis paru yaitu 20,6%, hingga penyakit hepatitis B yaitu 15,6%. Sedangkan pada untuk calon anggota militer, jenis gangguan kesehatan yang ditemukan varises yaitu 25,4%, tonsilitis yaitu 23,8%, hipertensi yaitu 19,3%, hemoroid yaitu 16,6%, dan varikokel yaitu 14,9%. Produk MCU yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan dengan berbagai paket yaitu Dasar I (Rp.250.000.-/paket), Dasar II (Rp.550.000.-/paket), standar (Rp.800.000.-/ paket), eksekutif (Rp.1.850.000.-/paket), narkoba (Rp.162.000.-/paket), dan MMPI (Rp.325.000.-/paket). Waktu pelayanan *Medical Check Up* di Rumah Sakit Putri Hijau Tingkat II Medan yaitu pada Senin sampai Jum'at pukul 08.00 - 12.00 Wib.