

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dan era perdagangan bebas saat ini ditandai dengan semakin meluasnya berbagai produk dan jasa, menyebabkan persaingan bisnis yang dihadapi oleh segala industri yang ada di dunia termasuk di Indonesia (Putri, 2021). Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai komponen industri salah satunya yakni industri jasa. Sektor jasa kesehatan adalah salah satu sektor jasa yang tumbuh dengan cepat di negara-negara di dunia (Kementerian Perdagangan, 2021).

Di Indonesia penyedia jasa kesehatan terdiri dari pemerintah dan swasta. Banyaknya rumah sakit swasta yang muncul membantu Indonesia dalam menjangkau distribusi penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Data Kemenkes menunjukkan, pada tahun 2018, jumlah rumah sakit di Indonesia baru banyak 2.813, terdiri atas 2.269 rumah sakit umum dan 544 rumah sakit khusus. Sedang dilihat dari kepemilikan, 1.813 atau 63,5% adalah rumah sakit swasta. Rumah sakit pemda kabupaten 529, pemerintah kota 90, pemprov 141, pemerintah pusat 33, TNI 120, Polri 45, dan BUMN 68 (Investor, 2019).

Rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan upaya kesehatan melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara holistik dan berkelanjutan (Siregar, 2018). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2018). Rumah sakit adalah suatu lembaga pelayanan kesehatan dan sekaligus sebagai suatu unit usaha (baik pemerintah maupun swasta), dimana lembaga kesehatan ini dari waktu ke waktu semakin lama akan semakin berkembang, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas dan dilihat dari berbagai macam bentuk rumah sakit kecil maupun besar yang ada di seluruh penjuru tanah air (Mahfiza, 2017).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan jasa yang memiliki keunikan tersendiri karena selain mempunyai misi sosial, juga harus menjalankan fungsi bisnisnya agar dapat tumbuh dan berkembang (Mulyasari, 2020). Pertumbuhan industri jasa dibidang kesehatan tidak terlepas dari aspek ekonomi, sehingga perkembangan rumah sakit bergantung pada kemampuan rumah sakit dalam menghasilkan dana. Fungsi pelayanan kesehatan di rumah sakit sendiri telah mengalami pergeseran, yang dulunya sebagai organisasi yang bersifat sosial, kini telah menjadi sebuah organisasi bisnis yang berupaya mencari keuntungan (profit) dari usaha yang dijalankan (Hafizurrachman, 2019).

Hal tersebut dikarenakan rumah sakit merupakan organisasi kompleks dengan kebutuhan modal dan teknologi sehingga memerlukan biaya yang cukup tinggi untuk keberlangsungan upaya pelayanan kesehatan tersebut. Sektor industri rumah sakit sangat kompleks karena mengandung multidisiplin ilmu sehingga mengelola sebuah

rumah sakit, membutuhkan kemampuan yang handal untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Salah satu bisnis yang sedang dikembangkan oleh rumah sakit saat ini adalah fasilitas *medical check up* (MCU). Dalam rangka meningkatkan pendapatan rumah sakit, salah satu strategi adalah mengambil kebijakan untuk mengoptimalkan layanan profit center, yaitu dengan menaikkan tarif dan mengembangkan layanan *medical check up* menjadi layanan medical check up terpadu serta mempromosikannya (Mulyasari, 2020).

Masyarakat Indonesia sudah mulai sadar pentingnya melakukan *medical check up*.

Mereka meyakini pemeriksaan kesehatan merupakan investasi untuk masa depannya. Prodia mencatat kenaikan orang yang melakukan pemeriksaan kesehatan sebesar rata-rata 5,4% pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan sudah dimulai kesadaran bahwa *medical check up* secara rutin sangat diperlukan untuk mencegah dan mendeteksi gangguan kesehatan sebelum kondisinya menjadi lebih serius sehingga dapat mengambil tindakan preventif dan medis yang diperlukan (Fimela, 2020).

Pemeriksaan kesehatan rutin memainkan peran penting dalam kesehatan (Ngo, 2021).

Pemeriksaan kesehatan rutin dapat didefinisikan sebagai proses perawatan kesehatan rutin yang biasanya dilakukan oleh fasilitas pelayanan kesehatan untuk kedua jenis kelamin dan untuk semua kelompok umur pada periode yang berbeda sesuai dengan faktor risiko pasien (Al-Kahil, 2020). *Medical check up* atau yang disingkat dengan MCU adalah salah satu departemen pelayanan kesehatan rumah sakit yang merupakan bagian penting dari operasional rumah sakit karena akan menjadi salah satu pintu gerbang masuknya pasien ke rumah sakit tersebut (Mulyawati, 2019). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa MCU merupakan salah satu layanan rumah sakit yang berperan sebagai *revenue center* atau sumber penghasilan rumah sakit yang mendatangkan keuntungan.

Layanan *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 (Lambogia, 2019). Rumah sakit perlu melakukan pengembangan layanan MCU karena MCU merupakan *revenue center* dan semua rumah sakit bersaing dalam menawarkan pelayanan yang terbaik.

Rumah Sakit Mitra Sehati Medan adalah rumah sakit umum (RSU) milik Swasta dan

merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Visi Rumah Sakit Mitra Sehati Medan adalah “Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama di Sumatera Utara Yang Memberikan Pelayanan Prima dengan Berorientasi pada Pelanggan”, sedangkan misinya adalah 1. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang bermutu, Profesional dengan mengutamakan Keselamatan Pasien, 2. Menjadikan Rumah Sakit yang Ramah Lingkungan dan Menciptakan Rasa Aman dan

Nyaman Bagi Pasien, 3. Meningkatkan Sarana, Prasarana, dan Peralatan untuk Mendukung Mutu Pelayanan, 4. Mengembangkan Potensi, Kompetensi, Etos dan Budaya Kerja Sumber Daya Manusia agar Selalu Siap Menghadapi Perubahan Serta Meningkatkan Kesejahteraan Sumber Daya Manusia.

Rumah Sakit Mitra Sejati Medan menyediakan layanan *Medical Check Up*. Adapun

RSU Mitra Sejati Medan melakukan pelayanan berupa layanan kesehatan secara preventif, kuratif dan rehabilitatif melalui berbagai paket *medical check up*. Contohnya ; penyakit Dalam, THT, Gigi, Jantung dan sebagainya. Pengelolaan dan pelayanan MCU di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan belum ditentukan melalui analisis faktor internal meliputi kekuatan dan kelemahan dan faktor eksternal meliputi peluang serta ancaman sehingga pelayanan MCU belum dapat secara optimal memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen.

Dari penjabaran latar belakang dan hasil prasurvey di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengembangan Layanan *Medical Check Up* di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengembangan layanan *medical check up* di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan?

Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengembangan layanan *medical check up* di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

Menganalisis gambaran umum mengenai kebutuhan akan jumlah dan jenis sarana, fasilitas dan peralatan dalam pengembangan layanan *medical check up* di Rumah Sakit

Umum Mitra Sejati Medan.

Menganalisis gambaran umum mengenai kebutuhan akan jumlah SDM dalam pengembangan layanan *medical check up* di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. Menganalisis proyeksi secara umum kemampuan pembiayaan dalam pelaksanaan Pengembangan layanan *medical check up* di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat sebagai umpan balik dalam pengambilan kebijakan rumah sakit yang diperlukan untuk perbaikan pengembangan layanan *medical check up* di rumah sakit.

1.4.2 Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian mengenai pengembangan layanan *medical check up* di rumah sakit.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu karya ilmiah umum yang dapat dijadikan referensi atau pembandingan untuk penelitian selanjutnya.

