**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan hak asasi dan sekaligus merupakan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dengan berpedoman pada kalimat tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semua warga negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan, penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan materiil seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan immateri seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain. Demikian juga halnya kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi.

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Salah satunya dapat dilakukan melalui Puskesmas.

Puskesmas berdasarkan Undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 75 tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Upaya yang dilakukan puskesmas adalah UKM dan UKP. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan / atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Dalam era globalisasi saat ini, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan bermutu kepada masyarakat. Sehingga perlu dilakukan pembenahan baik dari bidang manajemen, SDM dan sarana prasarana pendukung. Dalam bidang anggaran pun dibutuhkan perubahan dari penganggaran biasa ke penganggaran berbasis kinerja, mengingat kebutuhan dana yang tinggi dengan sumber dana yang terbatas, sehingga kita dituntut untuk memanfaatkan sumberdaya yang ada semaksimal mungkin.

Puskesmas yang berfungsi dengan baik, akan dapat memberikan jaminan untuk tersedianya sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan perseorangan yang paripurna sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diberikan.

Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya layanan yang inovatif dipasaran, dimana sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk layanan-layanan yang monoton dan di sisi lain, Pengolah loyalitas pasien dan retensi menjadi tantangan manajerial Puskesmas. Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat didalam persaingan global.

Kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan semakin bergeser dengan berubahnya paradigma masyarakat sehingga pelanggan berani mengungkapkan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Pengembangan SDM melalui peningkatan kapasitas SDM dalam memberikan pelayanan prima merupakan program pendukung yang harus dipenuhi sehingga dapat menciptakan citra pelayanan publik yang lebih baik.

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Bidang Kesehatan di Indonesia, seperti tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JaminanKesehatan Nasional, dimana Puskesmas merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di satu wilayah kecamatan atau bagian wilayah kecamatan akan difungsikan sebagai *Gate Keeper* dari satu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan perseorangan yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Bidang Kesehatan, bersama dengan klinik, praktik dokter dan fasilitas kesehatan tingkat pertama lainnya.

*Gate keeper* adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang akan berfungsi sebagai penjaring pertama dalam satu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan perseorangan paripurna yang berkualitas.

Program kesehatan merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah yang telah dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan baik dari aspek kualitas maupun kuantitas dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Reformasi birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung telah melaksanakan penatakelolaan Pemerintah yang lebih baik melalui peningkatan kinerja aparatur, penuh dedikasi, integritas, *the right man in the right place*, pemenuhan formasi pegawai secara bertahap, akuntabel, transparan sehingga program kesehatan di unit kerja dapat terselenggara efektif dan efisien.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 20 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung, Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No.16 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Bandung, bahwa di tingkat kecamatan dibentuk Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pelayanan Kesehatan yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan. UPTD Pelayanan Kesehatan bertanggungjawab pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas yang ada diwilayahnya.

Penganggaran berbasis kinerja dapat diterapkan pada instansi pemerintah yang tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti UPTD Pelayanan Kesehatan Kecamatan Soreang. Dengan demikian, UPTD Pelayanan Kesehatan Kecamatan Soreang dapat menerapkan pola pengelolaan keuangan yang fleksibel dengan menonjolkan produktifitas, efesiensi dan efektifitas sebagai bagian dalam pembaharuan manajemen keuangan sektor publik maupun dalam peningkatan standar pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan sebutan Badan Layanan Umum.

UPTD Pelayanan Kesehatan Kecamatan Soreang yang membawahi Puskesmas Soreang dan Puskesmas Sukajadi saat ini telah memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dengan rasio 1 : 124.385 bila dibandingkan dengan rasio pelayanan Puskesmas tingkat Kabupaten berdasarkan Renstra Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung tahun 2010-2015 menyebutkan 1 : 7067 maka pangsa pasar di wilayah kerja UPTD Pelayanan Kesehatan Kecamatan Soreang menunjukkan respon yang baik dari masyarakat di wilayah Kecamatan Soreang maupun masyarakat yang ada di luar wilayah.

Keberadaan geografi Kecamatan Soreang sangat menguntungkan untuk meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan perorangan karena merupakan ibu kota kabupaten dan pusat pemerintahan kabupaten. Lokasi UPTD Yankes Kecamatan Soreang cukup strategis karena merupakan jalur lintasan transportasi dengan akses kendaraan umum yang cukup banyak. Berdasarkan gambaran tersebut di atas UPTD Pelayanan Kesehatan Kecamatan Soreang dapat meningkatkan pendapatan tidak hanya dari pelayanan konvensional tetapi juga dapat berpeluang untuk memperoleh pendapatan dari *reveniew product* yang dapat dikembangkan.

Diperlukan adanya strategi khusus untuk menghadapi persaingan yang ada yaitu dengan melakukan komunikasi pemasaran. Untuk saat ini komunikasi pemasaran bukan lagi terpusat pada kualitas produk yang dihasilkan, perusahaan mulai beralih memperhatikan hal yang lebih penting lagi yaitu aspek pelayanan karena pelayanan yang baik akan memberikan keuntungan sendiri bagi perusahaan. Dampak dari pelayanan yang baik dan dapat melebihi harapan konsumen akan menciptakan kepuasan konsumen yang dapat mendorong pada tingkat kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap suatu produk secara tidak langsung kepada perusahaan (peningkatan citra).

Penentuan strategi pemasaran merupakan pokok perumusan strategi pemasaran dengan pemilihan strategi pasar sasaran produk pada tiap unit bisnis, penetapan tujuan pemasaran dan pengembangan, pelaksana serta pengolahan strategi untuk memenuhi keinginan konsumen pasar sasaran (Porter, 2004). Analisis situasi mengidentifikasikan peluang dan ancaman dalam bisnis serta kekuatan kelemahan organisasi. Semua informasi yang diperoleh memiliki peran penting dalam desain strategi pemasaran, termasuk analisis penentuan sasaran pasar dan pengembangan serta penentuan posisi produk baru di pasar. (Porter, 2004)

Menurut Michael Porter (1985), strategi adalah alat untuk mencapai keunggulan bersaing. Sedangkan menurut Chandler (1962), strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Kemudian menurut Hamel dan Prahalad (1995), strategi adalah tindakan inkremental dan berkesinambungan yang dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan, Freddy Rangkuti,

Strategi adalah serangkaian keputusan dan aksi yang diimplementasikan dalam rangka memenangkan persaingan untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi bersaing generik adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengungguli pesaing–pesaingnya dalam industri, dimana dalam struktur industri tertentu berarti perusahaan dapat memperoleh tingkat pengembalian yang tinggi sementara di lain pihak keberhasilan dalam salah satu dari strategi generik perlu dilakukan peningkatan untuk memperoleh penerimaan yang layak dalam situasi tertentu, M. Porter.

Pelayanan merupakan salah satu usaha yang dapat dijadikan dasar untuk membuat perbedaan dengan perusahaan lain. Bentuk pelayanan yang dilakukan perusahaan yang satu dapat berbeda dengan perusahaan lain. Setiap perusahaan berusaha menarik minat konsumen agar kemudian menjadi konsumen yang loyal.Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang produk dan jasa, kualitas pelayanan di samping kualitas produk merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan. Terlebih untuk saat ini, persaingan bukan lagi pada kualitas produk

yang ditawarkan melainkan pada kualitas pelayanan yang dicari oleh pelanggan.

Jumlah kunjungan pasien Puskesmas dari tahun 2012 sd tahun 2014 cenderung menurun.

**Grafik 1.1.**

**Jumlah Kunjungan Pasien tahun 2013 sampai 2015**

*Sumber : Laporan tahunan Puskesmas*

Cakupan kunjungan pasien tahun 2013 sebesar 76,4%, tahun 2014 sebesar 67,7%, dan tahun 2015 sebesar 59%. Pangsa pasar Puskesmas di wilayah Kecamatan Soreang sebagai fasiltas kesehatan tingkat pertama sebagian besar berasal dari wilayah kecamatan sekitar 70% sedangkan pasien yang berasal dari luar wilayah sekitar 30%.

Dari grafik diatas perlu di analisa kecenderungan penurunan jumlah kunjungan, apakah disebabkan faktor internal atau eksternal.

UPTD Yankes Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung merupakan UPTD Yankes Kecamatan yang memiliki tingkat kunjungan Pasien yang tertinggi dibandingkan dengan 5 UPTD Yankes Kecamatan besar lainnya yang ada di wilayah Kabupaten Bandung. Peta Penyedia Jasa Pelayanan kesehatan sejenis terlihat seperti pada tabel berikut :

**Tabel 1.1.**

**Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas**

**Di UPTD Yankes Kecamatan Soreang Dengan**

**Fasilitas Kesehatan Sejenis Lainnya Tahun 2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama UPTD Yankes | Jumlah Klinik | Jumlah Kunjungan Rawat Jalan |
| 1. | UPTD Yankes Kec. Soreang | 6 | 61.836 |
| 2. | UPTD Yankes Kec. Kopo | 5 | 24.264 |
| 3. | UPTD Yankes Kec. Margahayu | 9 | 35.041 |
| 4. | UPTD Yankes Kec. Dayeh Kolot | 5 | 50.325 |
| 5. | UPTDYankes Kec. Kutawaringin | 5 | 55.983 |

*Sumber : Laporan tahunan Puskesmas*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa di Wilayah Kabupaten Bandung terdapat 4 UPTD Yankes Kecamatan yang menjadi pesaing UPTD Yankes Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, hal ini menunjukan bahwa bisnis jasa pelayanan kesehatan di wilayah Kabupaten Bandung cukup kompetitif.

Di wilayah Puskesmas Soreang terdapat pula Sarana Pelayanan Kesehatan Milik Swasta yang tersebar di wilayah kerja Puskesmas. Hal ini memperlihatkan peta persaingan yang cukup tinggi.

**Tabel. 1.2.**

**Sarana Pelayanan Kesehatan Milik Swasta**

**Puskesmas Soreang Tahun 2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis Sarana | Jumlah | Keterangan  (Berizin/Tdk Berizin) |
| 1 | Rumah Sakit | 1 | Berizin |
| 2. | Balai Pengobatan | 3 | Berizin |
| 3. | Rumah Bersalin | 3 | Berizin |
| 4. | Apotek | 5 | Berizin |
| 5. | Praktek Dokter | 20 | Berizin |
| 6. | Praktek Bidan | 33 | Berizin |

*Sumber : Laporan tahunan Puskesmas*

Sebagai Puskesmas dengan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum berdasarkan Peraturan Bupati no.440 tahun 2014, Puskesmas Soreang dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya sehingga dapat bersaing dengan layanan sejenis bahkan dengan layanan swasta di wilayah kerjanya. Dengan pengelolaan keuangan BLUD, puskesmas soreang akan lebih fleksibel dalam pengelolaan keuangan, namun dituntut pula untuk mengembangkan layanan yang bersifat bisnis untuk meningkatkan pendapatannya. Untuk itu perlu adanya suatu strategi pemasaran pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan di Puskesmas Soreang.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terapan tentang **RANCANGAN STRATEGI PEMASARAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SOREANG UPTD PELAYANAN KESEHATAN KECAMATAN SOREANG KABUPATEN BANDUNG**

* 1. **Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah**

**1.2.1. Fokus Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Soreang yang merupakan puskesmas Tanpa Tempat Perawatan dengan lokasi yang strategis dan terletak di ibu kota kabupaten dengan akses yang mudah dijangkau.

Jumlah penduduk yang padat dan kunjungan yang banyak merupakan modal yang dapat dikembangkan.

Peta potensi pasar kesehatan yang saat ini masih terbuka dan berpeluang untuk ditangkap sebagai isu pengembangan dan penambahan kapasitas maupun pemanfaatan sarana dan prasarana kesehatan.

Sebagai BLUD, UPTD Yankes Soreang telah memiliki perencanaan strategis yang merupakan persyaratan dokumen BLUD. Namun secara khusus belum ada perencanaan pemasaran yang akan dilaksanakan sebagai acuan dalam upaya meningkatkan pendapatan sehingga sebagai BLUD, Puskesmas Soreang tidak hanya tergantung kepada dana kapitasi yang diperoleh dari BPJS, namun dapat meningkatkan pendapatan dari sumber lain yang dapat dikembangkan berdasarkan potensi pasar yang ada.

Dengan strategi pemasaran yang tepat diharapkan kunjungan pasien akan meningkat. Puskesmas Soreang perlu untuk merancang strategi pemasaran yang tepat. Selain itu dengan adanya strategi pemasaran yang tepat diharapkan image bahwa puskesmas hanya untuk masyarakat kelas bawah bergeser menjadi puskesmas adalah untuk semua kalangan, bukan hanya masyarakat miskin.

Fokus Penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal sehingga didapat posisi strategis Puskesmas Soreang dalam upaya untuk mengembangkan layanan kesehatan di wilayahnya, dengan luaran adalah program/kegiatan pemasaran berdasarkan Strategi Pemasaran dan Strategi Bauran Pemasaran.

**1.2.2. Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi Strategi Pemasaran yang sekarang ada di Puskesmas Soreang ?

1. Bagaimana strategi pemasaran yang dapat diterapkan di Puskesmas Soreang sebagai Puskesmas BLUD?
2. Program dan kegiatan apa saja yang dapat dilaksanakan di Puskesmas soreang sesuai Strastegi Pemasaran yang dirancang?
   1. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kondisi Strategi Pemasaran yang sekarang ada di Puskesmas Soreang
2. Merancang strategi pemasaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Soreang sebagai BLUD
3. Menyusun program dan kegiatan di Puskesmas Soreang sesuai strategi pemasaran yang dirancang sehingga dapat bersaing dengan layanan kesehatan di wilayah kerjanya.
   1. **Manfaat Penelitian**
      1. **Manfaat Praktis**

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan manajemen Puskesmas dalam analisis dan aplikasi manajemen strategi sehingga dapat merumuskan strategi pemasaran dan program serta kegiatan yang tepat untuk memasarkan produk pelayanan kesehatan di Puskesmas Soreang sebagai BLUD sehingga dapat bersaing dengan layanan kesehatan negeri maupun swasta di wilayah kerjanya, dan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Puskesmas Soreang untuk meningkatkan daya saingnya.

* + 1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumbangan pemikiran bagaimana mengembangkan strategi pemasaran di institusi pemerintahan khususnya institusi kesehatan dan juga dapat menjadi bahan informasi bagi penelitian lain yang sejenis di masa yang akan datang.