

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) wajib mengikuti program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS nasional berdasarkan peraturan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, ¹ dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). ² Jaminan kesehatan nasional merupakan asuransi kesehatan sosial yang wajib dan diberikan kepada peserta yang telah membayar iuran atau dibayar oleh pemerintah.³ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.² Salah satu masalah muncul terkait peraturan di atas yaitu munculnya persaingan yang tinggi antar FKTP dalam mendapatkan jumlah kapitasi peserta BPJS terutama klinik swasta agar dapat bertahan dalam sektor kesehatan.

Jumlah penduduk Indonesia yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan mencapai 216.152.549 jiwa (82%) dari populasi di Indonesia per 19 Januari 2019 dengan penambahan peserta per tahunnya rata-rata mencapai 12-14 juta jiwa.⁴ Jumlah fasilitas kesehatan di 34 provinsi berdasarkan data Kementerian Kesehatan tahun 2019 terdiri dari 10.134 puskesmas, dan 9.205 klinik kesehatan dengan kunjungan rata-rata mencapai sekitar 400.000 kunjungan per hari.⁵

Jumlah penduduk di Kota Kediri tahun 2020 menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) mencapai 294.950.⁶ Jumlah penduduk yang terdaftar sebagai peserta BPJS pada tahun 2021 sebanyak 289.646, dengan jumlah FKTP sebanyak 41 di Kota Kediri. Salah satu dampak banyaknya FKTP yang telah bekerja sama dengan BPJS adalah persaingan antar FKTP yang semakin ketat dan terdapat kesenjangan jumlah kapitasi peserta BPJS antar klinik swasta di Kota Kediri yaitu pada bulan Juli 2021 jumlah tertinggi kapitasi peserta BPJS sebesar 10.339 dan terendah sebesar 523.⁷

Salah satu penyebab munculnya persaingan antar FKTP disebabkan oleh pasien yang dapat berpindah FKTP sesuai keinginannya,⁸ dan semakin cerdas

dalam memilih produk dan jasa serta membandingkannya dengan layanan kesehatan lain.⁹ Terjadi tren peningkatan perpindahan FKTP sebesar 11,26% pada bulan Juni sampai dengan November 2016 yang didominasi oleh peserta JKN Mandiri di Kota Denpasar.¹⁰ Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dituntut memiliki keunggulan kompetitif dan mampu mengantisipasi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang dinamis agar dapat bertahan dan unggul dalam persaingan. Keunggulan kompetitif fasilitas pelayanan Kesehatan tidak terlepas dari berbagai upaya yang dilakukan manajemennya. Salah satu upaya yang paling penting dilaksanakan adalah penerapan rencana strategi manajemen dalam berbagai aspek untuk meningkatkan produk layanan dan proses pelayanan jasa Kesehatan.⁹

Klinik Imam Bonjol merupakan salah satu klinik swasta di Kota Kediri yang berdiri sejak tahun 2013 dan telah menjadi mitra BPJS sejak tahun 2014.¹¹ Klinik Imam Bonjol berlokasi di Jalan Imam Bonjol Kecamatan Ngadirejo Kota Kediri merupakan klinik swasta dengan kapitasi tertinggi ke 2 di Kota Kediri, yaitu pada bulan Januari (9.610), Februari (9.246), Maret (9.112), April (9.284), Mei (9.290), Juni (9.241).⁷ Jumlah kapitasi yang tidak stabil tersebut menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh Klinik Imam Bonjol saat ini.

Klinik Imam Bonjol memiliki beberapa keunggulan dan strategi dalam menghadapi persaingan antar FKTP di era JKN diantaranya mengupayakan pengobatan yang paripurna dan berkelanjutan, penanganan secara professional, menerapkan kebijakan penjaminan mutu, penanganan dilakukan dengan cepat oleh petugas yang ramah agar pasien merasa nyaman, selalu memastikan agar pasien ditangani oleh dokter, memastikan keakuratan alat dengan kalibrasi rutin, serta menyediakan layanan obat terpadu (*one stop service*), SDM (Sumber Daya Manusia) yang komunikatif dan memastikan agar semua pasien memiliki pengetahuan yang cukup sebelum dipulangkan (dengan obat) ataupun dirujuk ke faskes lanjutan.¹¹ Terdapat beberapa ancaman lain bagi klinik Imam Bonjol yaitu munculnya klinik-klinik baru di Kota Kediri yang bekerja sama dengan BPJS, sistem BPJS yang sering berubah-ubah dan anggaran yang semakin defisit,⁷ pencairan dana kapitasi dan non kapitasi BPJS sering terlambat.¹² Dalam menghadapi masalah dan ancaman tersebut melakukan strategi manajemen

pelayanan klinik yang tepat dan efektif.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di klinik Imam Bonjol sebagai Studi Kualitatif berdasarkan permasalahan di atas dengan judul “**Strategi Manajemen Pelayanan Klinik Imam Bonjol dalam Menghadapi Persaingan antar FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama)**”. Peneliti melakukan penelitian secara kualitatif di Klinik Imam Bonjol karena menjadi klinik swasta dengan jumlah kapitasi peserta tertinggi ke 2 di Kota Kediri, sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana usaha dan strategi dari klinik imam bonjol dalam menghadapi persaingan antar klinik yang tinggi di Kota Kediri.

1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah strategi manajemen pelayanan Klinik Imam Bonjol yang terletak di jalan Imam Bonjol No.86 Kec.Ngadirejo Kota Kediri dengan kajian penelitian mengenai Strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP sebagai upaya peningkatan jumlah kapitasi peserta BPJS.

Fokus penelitian ini adalah

1. Bagaimana implementasi strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP?
2. Bagaimana peran masing-masing tenaga profesional dalam pengelolaan strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP?
3. Bagaimana faktor internal dan eksternal pada implementasi strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP?
4. Bagaimana kendala pada implementasi strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengeksprolasi implementasi strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol

terhadap peningkatan jumlah kapitasi peserta kapitasi BPJS.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengeksplorasi strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP.
- 2) Mengidentifikasi peran masing-masing tenaga profesional dalam pengelolaan strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP.
- 3) Mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal pada strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP.
- 4) Mengidentifikasi kendala pada implementasi strategi manajemen pelayanan klinik Imam Bonjol dalam menghadapi persaingan antar FKTP.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumbangan pemikiran bagaimana mengembangkan strategi manajemen pelayanan kesehatan swasta di era JKN.
- 2) Menjadi bahan informasi bagi penelitian lain yang sejenis di masa yang akan datang.
- 3) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan manajemen klinik dalam menganalisis dan mengaplikasi manajemen strategi manajemen pelayanan di era JKN.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Untuk merumuskan strategi manajemen pelayanan dan program serta kegiatan yang tepat agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan antar FKTP.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Klinik Imam Bonjol agarmampu bersaing dengan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi klinik Imam Bonjol dalam meningkatkan daya saingnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama / Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Rancangan Strategi Pemasaran di Klinik Anugrah Kecamatan Lengkong dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien; Intan Purnamasari, 2017.	Metode: deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (analisisSWOT)	Fokus penelitian pada strategi pemasaran dan jumlah kunjungan pasien
2.	Strategi Bersaing dalam Rangka Menghadapi Mea (Studi Kasus Rs. Bhakti Asih Karang Tengah - Tangerang); Wiyanto, dkk, 2018.	Metode: deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (analisisSWOT)	Fokus penelitian pada strategi bersaing dan daya saing rumah sakit
3.	Rencana Strategis Klinik SS, dalam Upaya Mewujudkan Keunggulan Bersaing (<i>Competitive Advantage</i>); Rukhiyat Syahidin, 2018.	Metode: deskriptif kualitatif dengan pendekatan deksploratif (analisis SWOT)	Fokus penelitian pada strategi agar unggul dalam bersaing
4.	Rancangan Strategi Pemasaran Klinik Pratama Yulia dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien dan Kapitasi BPJS; Yulia, 2020	Metode: deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (analisisSWOT)	Fokus penelitian pada strategi pemasaran dan jumlah kunjungan pasien
5.	Strategi Penguatan Kinerja Klinik Pratama untuk Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat; Muzakar Isa, dkk, 2020.	Metode : kualitatif dengan pendekatan studi kasus (analisis Data Envelopment Analysis) dengan sumber data sekunder.	Fokus penelitian pada analisis tingkat efisiensi, tingkat optimalisasi penggunaan input pada dan tingkat optimalisasi perolehan output pada klinik pratama rawat inap.
6.	Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Menjadi Anggota BPJS pada Klinik BPJS Prof Iskandar Palopo; Kasmawati Zakaria, 2017.	Metode: pendekatanstudi kasus kuantitatif	Fokus penelitian : pengaruh bauran promosi (periklanan dan publisitas) terhadap keputusan menjadi anggota BPJS pada Klinik BPJS Prof Iskandar Palopo.

- | | |
|--|--|
| <p>7. Analisis Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Iis Medika Kartasura Sukoharjo dipandang dari sudut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan; Saptani Rahayu, 2017.</p> | <p>Metode penelitian : kuantitatif
Fokus penelitian : menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap p Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan</p> |
| <p>8. Rancangan Rencana Strategis dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Biotamma Sumedang); Esti Murani, 2019</p> | <p>Metode: deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (analisis SWOT)
Fokus penelitian : rancangan rencana strategis dalam upaya meningkatkan jumlah kunjungan pasien di Laboratorium Klinik.</p> |
| <p>9. Analisa SWOT sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran di Klinik Pratama PKUMuhammadiyah Cangkringan; Susanto, 2017</p> | <p>Metode: deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (analisis SWOT)
Fokus penelitian : Strategi Pemasaran Metode <i>mixed method Research</i></p> |
| <p>10. Komunikasi Pemasaran RS Islam Malahayati Dalam Meningkatkan Kunjungan Pasien di Kota Medan; Andina, 2018</p> | <p>Metode: deskriptif dengan pendekatan studi Kasus
Fokus penelitian : komunikasi pemasaran dan jumlah kunjungan pasien</p> |
| <p>11. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit; Rifai dan Susanto, 2016</p> | <p>Metode analisis: uji statistic regresi (kuantitatif)
Fokus penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit</p> |