

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



**Gambar 1.1 Logo Rumah Sakit Ibu dan Anak Masyita**

*Sumber:* RSIA Masyita (2016)

Rumah Sakit Ibu dan Anak Masyita (Selanjutnya RSIA Masyita) yang dulunya merupakan cabang dari BKIA Rakyat yang didirikan pada tahun 1972, kemudian berganti menjadi RB. Masyita pada tahun 1989 kemudian pada tahun 2006 berganti menjadi RSB. Masyita yang saat itu diresmikan pada tanggal 08 Mei 2009 oleh Ir. H. Ilham Arief Sirajuddin, MM. yang saat itu menjabat sebagai Wali Kota Makassar dan pada tanggal 08 November 2018 berubah menjadi RSIA Masyita. RSIA Masyita didirikan oleh pasangan suami-istri, alm. Ir. Afaini Siddiq dan almh. Hj. Ello Bachmid, saat itu almh. Hj. Ello Bachmid yang bekerja sebagai Bidan PNS di Departemen Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dan termasuk Bidan pertama di Kota Makassar. Selama hidupnya Beliau banyak memberikan pengabdian dan dedikasi sampai akhir hidupnya. Walaupun, pada waktu itu belum dikenal dengan adanya VISI dan MISI, tetapi pendirinya telah mempunyai MOTTO

“Pelayanan Bermutu dan Profesional Kepada Kesehatan Ibu dan Anak “. Motto inilah yang kemudian dijabarkan dalam VISI dan MISI RSIA Masyita. Kebijakan pemerintah sangat menentukan bagi arah pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, dimana sangat diperlukan untuk mengatasi berbagai perubahan-perubahan yang terjadi khususnya dalam pengelolaan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. Salah satu perubahan yang sangat mendasar adalah dengan adanya pemberian Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak kepada Masyarakat melalui BPJS Kesehatan. (RSIA Masyita, 2016)



**Gambar 1.2 Website RSIA Masyita**

*Sumber:* RSIA Masyita (2016)

Perilaku masyarakat atau kebutuhan kesehatan dewasa ini, sudah sangat berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Dimana kemajuan peradaban yang tidak lepas dari pengaruh Globalisasi, Demokrasi, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Informasi telah merubah tuntutan dan perilaku konsumen yang bukan saja menentukan mutu pelayanan, akan tetapi juga menginginkan kepuasan pelayanan dan menyenangkan (*Save and Convenience*) (Nurdjannah, 2018). Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak semakin mudah diperoleh dan diakses, dengan demikian pemberian pelayanan secara bermutu dan profesional sangatlah dibutuhkan. RSIA Masyita telah siap untuk melaksanakan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, RSIA

Masyita telah mempunyai pengalaman dalam pengelolaan BPJS. RSIA Masyita sebagai institusi pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak berarti bahwa nilai-nilai kemanusiaan sangatlah dijunjung tinggi, mengacu pada peraturan-peraturan kebijakan yang berlaku serta harus mampu serta layak secara ekonomi dalam memberikan pelayanan. RSIA Masyita dalam perkembangannya menekankan pada layanan secara terinci, pengembangan sumber daya manusia serta peningkatan sarana dan prasarana RSIA Masyita. Pemberian pelayanan kesehatan berdasar pada tenaga kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan, manajemen, sarana dan prasarana serta peralatan kebutuhan.



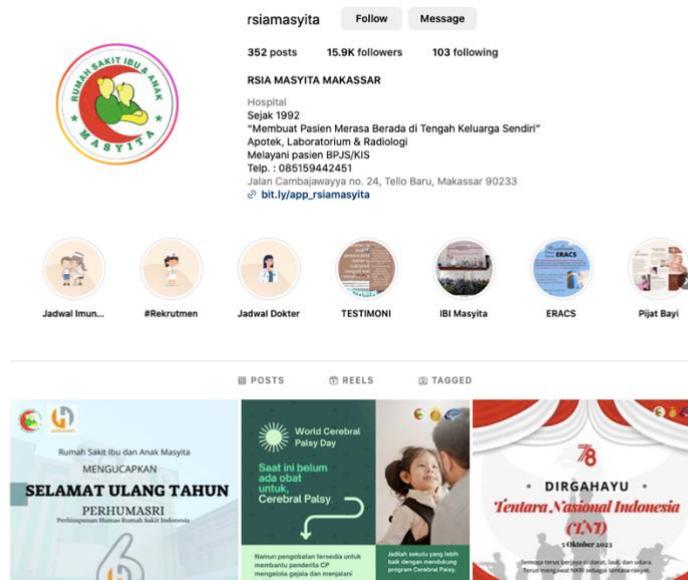
**Gambar 1.3 Gedung Rumah Sakit Ibu dan Anak Masyita**

*Sumber:* RSIA Masyita (2016)

RSIA Masyita merupakan rumah sakit khusus dengan pelayanan kesehatan yang bersifat spesialisik, yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam. RSIA Masyita yang berlokasi di Jl. Cambajawayya No. 24. merupakan rumah sakit tipe madya yang setara dengan rumah sakit pemerintah tipe C yang saat ini dipimpin oleh dr. Fathin Nurqalbi Eka Putri selaku Direktur. Kepemimpinan beliau dimulai sejak Januari 2020. Visi RSIA Masyita yaitu “Menjadi pilihan pertama pusat layanan ibu bersalin dan perawatan anak di Kota Makassar pada tahun 2025.” Pada tahun 2012 Rumah Sakit Ibu dan Anak Masyita telah memperoleh sertifikat

akreditasi versi tahun 2007 dengan 5 pelayanan dasar untuk Pelayanan Administrasi, Pelayanan Rekam Medik, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat, Pelayanan Medik dan Pelayanan keperawatan. RSIA Masyita memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain klinik spesialis , *Poli Antenatal Care*, Unit Gawat Darurat, Serta Rawat Inap yang terdiri dari Kelas I, II, III, VIP, dan Ruang Isolasi yang dilengkapi pelayanan Laboratorium, Farmasi, dan Anestesi. Kapasitas tempat tidur pasien yang disediakan di RSIA Masyita sebanyak 25 tempat tidur.

Pada tahun 2017 Rumah Sakit Ibu dan Anak Masyita telah memperoleh sertifikat akreditasi program khusus dengan Lulus dengan tingkat dasar dan Pada tahun 2019 memperoleh Sertifikat SNARS Edisi 1 dengan Hasil Lulus Tingkat dasar dengan kapasitas tempat tidur 48 tempat tidur. Kebijakan Umum rumah sakit adalah setiap pasien yang datang dilayani kebutuhannya secara tuntas dengan menyediakan keperluan perawatan dan pengobatan pasien, baik obat maupun alat yang diperlukan, tanpa memberi resep yang harus dibeli pasien, tanpa uang muka. Semua baru dibayar oleh pasien setelah pasien siap pulang. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang telah ada sejak RSIA Masyita berdiri dan merupakan nilai dasar bagi RSIA Masyita.



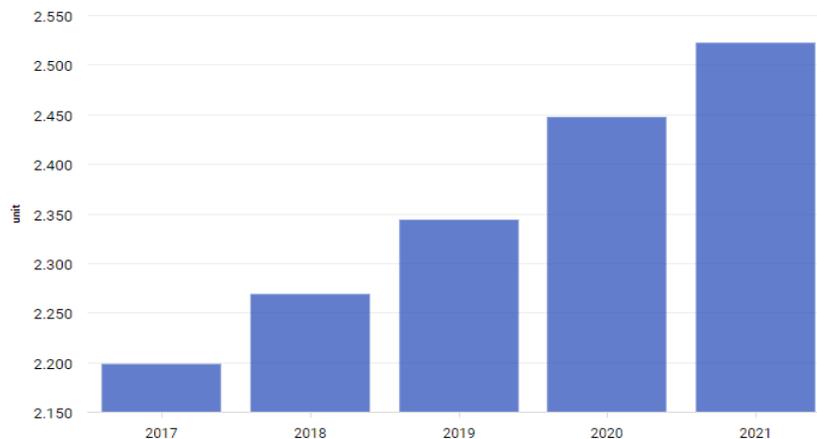
**Gambar 1.4 Instagram RSIA Masyita**

*Sumber: RSIA Masyita (2023)*

## 1.2 Latar Belakang Objek Penelitian

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri di bidang layanan kesehatan (Rumah Sakit). Globalisasi ekonomi dan liberalisasi perdagangan serta investasi adalah situasi mendasar untuk sistem pasar bebas. Pasar bebas berarti persaingan bebas, termasuk persaingan bebas dalam jasa pelayanan kesehatan (Rumah Sakit). Kemajuan teknologi yang ditandai dengan semakin mudahnya akses informasi dan komunikasi memberikan pengaruh positif terhadap dunia bisnis. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mengubah cara pemilik usaha dalam menjalankan model bisnis mereka Tricahyono et al. (2018). Pertumbuhan rumah sakit dari waktu ke waktu menimbulkan persaingan antara sesama rumah sakit, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh swasta. Bahkan persaingan rumah sakit dewasa ini tidak lagi hanya sesama rumah sakit yang berada di Indonesia, tetapi sudah mengarah pada persaingan global, yang ditandai semakin agresifnya pengelola rumah sakit di Malaysia dan Singapura memasarkan pelayanan rumah sakit ke Indonesia. Dalam persaingan secara umum, ada yang dinamakan segitiga persaingan, yaitu: (*Customer*) pelanggan, (*Competitor*) pesaing, (*Corporate*) rumah sakit itu sendiri (Assauri, 2013). Globalisasi dapat dimanfaatkan sebagai peluang pasar bagi berbagai produk industri perumahnyasakit untuk memberikan produk layanan kesehatan.

(Azwar, 2012) mempercayai bahwa dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Layanan kesehatan sudah menjadi industri yang menguntungkan dan menarik investor untuk menanamkan modalnya. Pertumbuhan rumah sakit setiap tahunnya terus bertambah baik yang dimiliki dan dikelola pemerintah atau swasta, data rumah sakit *online* Kementerian Kesehatan RI 2021 dapat dilihat pada gambar 1.5 sebagai berikut :



**Gambar 1.5**  
**Tren Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia tahun 2017-2021**

*Sumber: Databoks (2023)*

Dari Laporan Kementerian Kesehatan pada gambar 1.2 tercatat bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.522 unit pada 2021. Jumlah ini naik 3,02% dibandingkan periode tahun sebelumnya yang sebanyak 2.448 unit. Berdasarkan penyelenggaranya, rumah sakit di Indonesia terbanyak berasal dari swasta. Jumlahnya mencapai 1.496 unit pada tahun lalu. Dengan terus bertambahnya rumah sakit hal ini menimbulkan kompetisi (*competition*) yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) semakin mempunyai pilihan yang selektif, ini merupakan tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan perusahaan/rumah sakit.

Tantangan seperti ini untuk industri rumah sakit baik pihak pemerintah maupun swasta dihadapkan pada dua pilihan, yaitu masuk ke dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan, atau keluar karena kompetisi tanpa inovasi dan perubahan tidak akan mampu menghadapi persaingan (Amirullah, 2015). Kondisi lingkungan usaha demikian, mengharuskan rumah

sakit meningkatkan kualitas dan mutu layanan agar tetap sukses, baik ditingkat operasional, manajerial maupun inovasi produk layanan kesehatan.

Rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Masyita Makassar merupakan salah satu rumah sakit swasta khusus dengan pelayanan kesehatan yang bersifat spesialistik, yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam dan setara dengan rumah sakit pemerintah type C serta terdapat pusat layanan unggulan (*Center OF Excellent*) sebagai rumah sakit spesialis ibu dan anak dengan spesialis dokter bedah, dokter spesialis obgyn, dokter spesialis SpOG, sehingga dari berbagai daerah klinik (RSIA Masyita, 2016). Proses ini dimulai dengan penciptaan ide usaha yang berpotensi. Setelah ide tersebut terbentuk, langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi mendalam terhadap kelayakannya untuk diterapkan dalam usaha nyata. Evaluasi ini melibatkan analisis menyeluruh terhadap kebutuhan konsumen, keunggulan produk atau layanan, serta aspek ekonomi dan strategis lainnya, untuk memastikan bahwa ide tersebut dapat diimplementasikan secara efektif dan menguntungkan (Hatammimi & Nurafifah, 2023). Di Makassar, fenomena kompetisi yang ketat dalam industri pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan ibu dan anak, terjadi. Dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Laporan Pertumbuhan Rumah Sakit Di Provinsi Sulawesi Selatan**  
**Untuk Tahun 2017- 2021**

Kepemilikan/Pengelolaan	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Kementrian kesehatan	2	2	2	2	2
Pemerintah Prov/Kab/Kota	35	38	39	42	43
TNI/Polri	7	7	8	8	9
BUMN/Kemtrian Lain	1	1	2	2	2
Swasta	57	55	59	65	71
Jumlah	102	106	110	116	126

*Sumber:* Databoks (2023)

Berdasarkan dari tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat pertumbuhan rumah sakit setiap tahunnya pada provinsi sulawesi selatan cukup signifikan, terutama di di tahun 2021 yang tingkat pertumbuhannya mencapai 10 rumah sakit jika dibandingkan di tahun sebelumnya 2020. Dikota Makassar sendiri terdapat 2 rumah sakit dengan tipe A, 19 rumah sakit dengan tipe B, 29 rumah sakit tipe C

dan 1 rumah sakit dengan type D dengan total rumah sakit yang masih beroperasi hingga saat ini sebanyak 50 rumah sakit (Databoks, 2023).

RSIA Masyita Makassar, merupakan salah satu rumah sakit yang beroperasi dengan baik dalam pelayanan, fasilitas, kenyamanan dan lainnya. Akan tetapi pasti ada persaingan antara RS Masyita dan RS yang lainnya dalam bidang pelayanan atau fasilitas. Bicara mengenai persaingan RS Masyita memiliki tiga pesaing utama RS yang ada di kota Makassar yaitu sebagai berikut :

1. RSIA Ananda

RSIA Ananda berdiri sejak tahun 2008, fokus pada layanan ibu dan anak, memiliki 50 tempat tidur, dan telah mendapatkan akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS). Memiliki kelebihan program kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan yang komprehensif, dilengkapi dengan fasilitas NICU dan PICU. Akan tetapi memiliki kekurangan harga layanan relatif lebih mahal dibandingkan RSIA Masyita.

2. RSIA Bunda Makassar

Berdiri sejak tahun 2002, fokus pada layanan ibu dan anak, memiliki 60 tempat tidur, dan telah mendapatkan akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS). Memiliki kelebihan tim dokter spesialis yang berpengalaman dan peralatan medis yang modern. Akan tetapi memiliki kekurangan yaitu lokasi rumah sakit tidak strategis RSIA Masyita.

3. RSIA Kartini

Berdiri sejak tahun 1974, fokus pada layanan ibu dan anak, memiliki 100 tempat tidur, dan telah mendapatkan akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS). Memiliki kelebihan reputasi yang baik dan pengalaman yang panjang dalam pelayanan ibu dan anak. Akan tetapi fasilitas dan layanan tidak semodern RSIA Masyita dan RSIA Ananda.

Menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain RS Masyita akan terus mengembangkan inovasinya untuk mencapai tujuannya sebagai berikut kelebihan RS Masyita dalam mempertahankan keunggulannya sebagai berikut :

1. Kebijakan pembayaran setelah pulang tanpa uang muka yang menarik bagi pasien, reputasi yang kuat sebagai pusat layanan ibu bersalin dan perawatan anak.
2. Akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS)
3. Lokasi yang strategis dan mudah diakses.
4. Biaya layanan yang relatif terjangkau.

Menurut Hatammimi & Thahara, (2022) Sebuah bisnis harus memiliki daya saing yang tangguh agar dapat bertahan dan tumbuh. Inovasi juga merupakan kunci keberhasilan bagi bisnis. Melihat kekurangan dari ketiga pesaing RS Masyita menjadikan tantangan baru dalam berinovasi dan mengembangkan RS Masyita agar tetap unggul dibandingkan RS pesaing lainnya dengan cara meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan ibu dan anak di Makassar, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ibu dan anak, perkembangan teknologi dan ilmu kedokteran yang membuka peluang untuk inovasi layanan.

RSIA Masyita Makassar, sebagai salah satu rumah sakit yang beroperasi dengan baik, menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain untuk menarik pasien. Selain itu peningkatan signifikan dalam kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan ibu dan anak di Makassar semakin tinggi. Ini dapat dilihat dalam jumlah pasien yang terus bertambah, terutama selama situasi darurat kesehatan seperti pandemi COVID-19, yang mencatat pertumbuhan pasien ibu dan anak, terutama selama pandemi.

Namun dari semua kebijakan yang diimplementasikan oleh RSIA Masyita, terdapat salah satu kebijakan yang memberikan RSIA Masyita nilai kompetitif lebih yaitu kebijakan yang memungkinkan pasien untuk melakukan pembayaran

setelah pulang tanpa uang muka. Hal ini dapat mempengaruhi pandangan masyarakat tentang keterjangkauan layanan kesehatan. Di sisi lain, reputasi yang telah terbangun dengan kuat sebagai pusat layanan ibu bersalin dan perawatan anak dapat memanfaatkan posisi ini untuk terus menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada. RSIA Masyita terus menerus memperluas layanan dan menambah fasilitas atau unit baru untuk memenuhi kebutuhan pasien untuk meningkatkan mutu rumah sakit, dimana pada tahun 2012, RSIA Masyita mendapatkan sertifikat akreditasi versi 2007 untuk 5 pelayanan dasar yaitu Administrasi, Rekam Medis, Instalasi Gawat Darurat, Kedokteran dan Keperawatan. Pada tahun 2017, RSIA Masyita memperoleh sertifikat akreditasi program khusus tingkat dasar. Kemudian pada tahun 2019, rumah sakit ini juga meraih sertifikat Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 dengan hasil kelulusan tingkat dasar dan peningkatan kapasitas tempat tidur menjadi 48. (RSIA Masyita, 2016).

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan antara inovasi pelayanan dan keunggulan bersaing di RSIA MASYITA. Sehingga judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Keunggulan Bersaing di RSIA Masyita Kota Makassar”**

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dari uraian di atas, fenomena meningkatnya kebutuhan pelayanan ibu dan anak di Kota Makassar membuat persaingan dalam industri pelayanan kesehatan semakin ketat. Pertanyaan penelitian ini difokuskan pada pengaruh inovasi layanan terhadap keunggulan bersaing yang ada di RSIA Masyita Kota Makassar. Dengan demikian, pertanyaan penelitian yang dapat diteliti adalah:

1. Seberapa besar inovasi layanan di RSIA Masyita?
2. Seberapa besar keunggulan bersaing pada RSIA Masyita?
3. Seberapa besar pengaruh inovasi layanan terhadap keunggulan bersaing RSIA Masyita?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan diatas adalah:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat inovasi layanan di RSIA Masyita.
2. Mengetahui seberapa besar keunggulan kompetitif kepada RSIA Masyita dalam industri pelayanan kesehatan.
3. Mengetahui besarnya pengaruh inovasi layanan terhadap keunggulan bersaing RSIA Masyita Makassar.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang inovasi pelayanan dan keunggulan kompetitif pada industri pelayanan kesehatan RSIA Masyita. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik dengan topik serupa dan memberikan wawasan baru dalam memahami hubungan antara inovasi layanan dan keunggulan kompetitif.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi pemangku kepentingan RSIA Masyita Makassar: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat inovasi layanan dan keunggulan kompetitif RSIA Masyita. Hasil penelitian dapat menjadi landasan bagi manajemen rumah sakit dalam mengambil kebijakan terkait pengembangan inovasi pelayanan dan strategi pemasaran untuk meningkatkan keunggulan kompetitif.
2. Bagi Pemerintah dan Kebijakan Kesehatan : Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk merancang kebijakan yang mendukung pengembangan inovasi pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

## **1.6 Sistematis penulisan tugas akhir**

Penyusunan sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman terhadap penelitian. Maka bagian ini merupakan rangkuman sistematika dan penjelasan singkat dari penulisan Bab I hingga Bab V.

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan penjelasan umum secara singkat, padat dan jelas terkait judul “Pengaruh Inovasi Layanan terhadap keunggulan bersaing di RSIA Masyita Kota Makassar” yang mencakup gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian ini seperti kajian pustaka, penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan terkait alur penelitian, metode yang digunakan dan data yang diolah.

### **4. BAB IV PEMBAHASAN**

Menjelaskan hasil dari analisis yang dilakukan menggunakan metode-metode yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan kajian-kajian teori yang dipilih.

### **5. BAB V KESIMPULAN**

Jawaban atas permasalahan yang diuraikan pada awal penelitian dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan dengan memperbaiki atau mengatasi keterbatasan penelitian ini.