



**STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN
RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN
DI KABUPATEN BONDOWOSO**

*STRATEGY OF RETRIBUTION ACCEPTANCE
IMPROVEMENT HEALTH CARE
IN KABUPATEN BONDOWOSO*

TESIS DISERAHKAN KEPADA PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER UNTUK MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR

MAGISTER EKONOMI PEMBANGUNAN

Oleh
Wahyu Setyo Handayani, SKM
NIM : 060820201017

Pembimbing Tesis
I Wayan Subagiarta, Dr.M.Si (Pembimbing Utama)
Lilis Yuliati, Dr.M.Si (Pembimbing Anggota)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU EKONOMI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
JEMBER, Mei 2008



**STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN
RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN
DI KABUPATEN BONDOWOSO**

*STRATEGY OF RETRIBUTION ACCEPTANCE
IMPROVEMENT HEALTH CARE
IN KABUPATEN BONDOWOSO*

TESIS

MAGISTER EKONOMI PEMBANGUNAN

Oleh
Wahyu Setyo Handayani, SKM
NIM : 060820201017

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU EKONOMI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
JEMBER, Mei 2008**

PERSETUJUAN REVISI TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa :

N a m a : **WAHYU SETYO HANDAYANI**

NIM : **060 820 201 017**

Telah melakukan perbaikan tesis yang berjudul **Strategi Peningkatan Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Bondowoso**, sebagaimana telah disarankan oleh Tim Penguji.

Susunan Tim Pembimbing / Penguji
Ketua,

Dr. Rafael Purতোমো Somaji, SE., M.Si.

NIP. 131 793 384

Anggota I,

Anggota II,

Dr. I Wayan Subagiarta, SE., M.Si.

NIP. 131.660 783

Dr. Lilis Yuliati, SE., M.Si.

NIP. 132.133 400

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini telah disetujui
Tanggal

Oleh,
Pembimbing Utama,

Dr. I Wayan Subagiarta, SE., M.Si.

NIP. 131 660 783

Pembimbing Anggota,

Dr. Lilis Yulianti, SE., M.Si.

NIP. 132 133 400

Mengetahui,

Universitas Jember Program Pasca Sarjana
Program Magister Ekonomi Pembangunan
Ketua Program Studi

Dr. Rafael Purtomo Somaji, SE., M.Si.

NIP. 131 793 384

STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN

RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN BONDOWOSO

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang dipersiapkan oleh saudara Wahyu Setyo Handayani, SKM, dan bahwa dalam pendapat kami, cukup memuaskan dalam cakupan dan kualitas sebagai suatu tesis untuk memperoleh gelar **Magister Ekonomi Pembangunan** dalam bidang **Perencanaan Pembangunan**.

Telah dipertahankan di depan Tim Pembimbing / Penguji pada tanggal :
10 Mei 2008

Susunan Tim Pembimbing / Penguji
Ketua,

Dr. Rafael Purtomo Somaji, SE., M.Si.
NIP. 131 793 384

Anggota I,

Anggota II,

Dr. I Wayan Subagiarta, SE., M.Si.
NIP. 131 660 783

Dr. Lilis Yuliati, SE., M.Si.
NIP. 132 133 400

Mengetahui / Menyetujui
Ketua Program Studi Magister Ekonomi Pembangunan
Ketua,

Dr. Rafael Purtomo Somaji, SE., M.Si.
NIP. 131 793 384

Direktur Program Pasca Sarjana

Prof. Dr. H. Akhmad Kusyairi, MA.
NIP. 130 261 689

MOTTO

” Cita - cita harus diperjuangkan, karena tiada hal yang tidak mungkin bisa terjadi bila Allah sudah menghendaki ”

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul Strategi Peningkatan Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bondowoso.

Dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan retribusi pelayanan kesehatan dan strategi apa yang harus diterapkan untuk meningkatkan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. I Wayan Subagiarta,SE.M.Si sebagai dosen pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi kepada penulis selama penyusunan tesis.
2. Dr.Lilis Yuliati,SE.M.Si sebagai dosen pembimbing anggota yang juga telah meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing penulis.
3. Dr. Rafael P. Somaji, M.Si selaku Ketua Program Studi MEP yang selalu memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis.
4. Dr. Ngartjojo Hartadji,M.Kes sebagai Direktur RSUD Bondowoso dan Dr.Agus Suwardjito,M.Kes sebagai Kepala Dinas Kesehatan Bondowoso yang telah memberikan dukungan atas terselesaikannya tesis ini.
5. Ibunda, Ayahanda, Adik-adik, Suamiku, Anak dan calon anakku yang begitu besar dukungannya bagi penulis.
6. Rekan-rekan sejawat di lingkungan Rumah Sakit dan Dinas Kesehatan yang telah banyak membantu dalam pengambilan data.

Disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk diteliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan.

Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Jember. Mei 2008

Penulis

RINGKASAN

WAHYU SETYO HANDAYANI, Program Pascasarjana Universitas Jember, Mei 2008, Penelitian tentang Strategi Peningkatan Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bondowoso ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh dan faktor apa yang paling dominan terhadap penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso. Berdasar tujuan pertama kemudian dikembangkan strategi untuk meningkatkan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso.

Penelitian dilakukan pada bulan Pebruari tahun 2008. Penelitian dilakukan di 20 Puskesmas dan 1 Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Bondowoso. Untuk mengetahui data primer faktor eksternal dan faktor internal menggunakan metode SWOT dengan teknis memakai teori snowball terhadap 20 responden sebagai *key informan* yang mengetahui betul pelaksanaan pengelolaan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso.

Hasil penelitian menunjukkan adanya nilai positif dan signifikan bahwa faktor *BOR*, pelayanan obat, dan kunjungan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan retribusi. Dan faktor pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin mempunyai pengaruh negatif terhadap penerimaan retribusi. Dari metode yang digunakan juga dihasilkan bahwa faktor kunjungan mempunyai hasil yang paling dominan sebagai penyumbang penerimaan retribusi.

Berdasar faktor yang paling dominan dikembangkan strategi yang dapat diterapkan dalam usaha meningkatkan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan yaitu dengan melakukan sosialisasi dan promosi akan keberadaan tenaga medis dan sarana prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan angka kunjungan sehingga angka kesakitan bisa ditekan. Mengalokasikan pembinaan SDM bagi petugas yang bersentuhan langsung dengan pelayanan. Penganggaran secara bertahap pengadaan peralatan spesialistik yang *urgen* dibutuhkan masyarakat. Penganggaran pembangunan fasilitas publik yang *urgen*, yaitu dengan membangun fasilitas foto copy, supermarket, dan kantin, rumah pemondokan keluarga pasien yang memadai yang dibutuhkan masyarakat. Koordinasi intensif untuk mencari solusi penyelesaian sistem klaim pelayanan kesehatan masyarakat miskin dan pembatasan masyarakat miskin (penerima subsidi sesuai sasaran). Profesionalisme tenaga medis, paramedis, non medis untuk menjaring pasien untuk tidak beralih ke pesaing serta menekan angka keluhan pasien. Untuk menghindari ancaman dengan merealisasikan pemenuhan peralatan spesialistik dan pembangunan sarana publik, dan mensosialisasikan "pekan keramahan" kepada seluruh petugas.

ABSTRAK

Oleh: Wahyu Setyo Handayani
Pembimbing Utama: Dr. I Wayan Subagiarta, SE. M.Si

Undang-undang otonomi daerah mendorong adanya kemandirian bagi daerah untuk mengelola pemerintahan dan mengelola sumber daya yang dimiliki oleh daerah sendiri. Kemandirian daerah tercermin dari PAD yang dapat dihasilkan. Semakin besar PAD yang bisa digali akan mempengaruhi jenis dan jumlah pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan program wajib yang harus ditangani oleh daerah. Dalam rangka mencapai kemandirian pengelolaan pelayanan kesehatan menerapkan adanya pembiayaan dari masyarakat berupa penerimaan retribusi atas pelayanan kesehatan dari masyarakat atas akses yang telah mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi penerimaan retribusi pelayanan kesehatan, serta strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penerimaan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso dengan tetap berpedoman pada visi, misi, dan tujuan dari pembangunan di Kabupaten Bondowoso serta Bidang kesehatan pada khususnya. Metode yang digunakan untuk mengetahui adanya faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan retribusi adalah memakai analisis regresi linear berganda, serta dilanjutkan dengan analisis SWOT untuk memilih strategi yang akan diterapkan untuk meningkatkan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan. Berdasar metode di atas dihasilkan bahwa faktor *BOR*, faktor pelayanan obat, dan adanya kunjungan pasien merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso. Sedang faktor pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin memiliki dampak negatif terhadap penerimaan retribusi. Dari hasil pengolahan metode juga dihasilkan bahwa faktor adanya kunjungan pasien menjadi faktor yang dominan yang berpengaruh terhadap penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso. Dari faktor dominan tersebut dikembangkan strategi untuk menerapkan strategi pemasaran berupa sosialisasi dan promosi akan keberadaan tenaga medis dan sarana prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan angka kunjungan sehingga angka kesakitan bisa ditekan. Mengalokasikan pembinaan SDM bagi petugas yang bersentuhan langsung dengan pelayanan. Penganggaran secara bertahap pengadaan peralatan spesialistik yang urgen dibutuhkan masyarakat. Penganggaran pembangunan fasilitas publik yang *urgen*, yaitu dengan membangun fasilitas foto copy, supermarket, dan kantin, rumah pemonudukan keluarga pasien yang memadai yang dibutuhkan masyarakat. Koordinasi intensif untuk mencari solusi penyelesaian sistem klaim pelayanan kesehatan masyarakat miskin dan pembatasan masyarakat miskin (penerima subsidi sesuai sasaran). Profesionalisme tenaga medis, paramedis, non medis untuk menjaring pasien untuk tidak beralih ke pesaing serta menekan angka keluhan pasien. Untuk menghindari ancaman dengan merealisasikan pemenuhan peralatan spesialistik dan pembangunan sarana publik, dan mensosialisasikan "pekan keramahan" bagi seluruh petugas.

Kata kunci : Faktor *BOR*, pelayanan obat, pelayanan kepada masyarakat miskin, kunjungan pasien, intensifikasi dan ekstensifikasi penerimaan retribusi.

ABSTRACT

By : Wahyu Setyo Handayani
Main Supervisor : Dr. I Wayan Subagiarta, SE.M.Si

Regulation of area autonomy pushes existence of independence for area to manage government and resources management owned by area it self. Area Independence looks from earnings of area genuiness that can be produced. Ever greater genuiness area income that can be dug will influence type and amount service that can be given to society. Health care is program] obliged to that must handled by area. In order to reach independence of service healthy management applies existence of defrayal from society have the shape of retribution acceptance to the health care from affluent society access that already they accept. This Research bent on to know factors what is influence acceptance of health care retribution, and strategy what can be applied to improve health care acceptance in Kabupaten Bondowoso with fixed at vision, mission, and intention of development in Kabupaten Bondowoso and health sector especially. Method that used for knows existence of factor that have an effect on to retribution acceptance is wear regression analysis double linear, and continued by SWOT analysis to select strategy that fixed for applied for increase acceptance of health care retribution. Based on method above produced by that BOR factor, factor of medicine service, and existence of patient visit have significant factor influences acceptance of health care retribution in Kabupaten Bondowoso. Health care factor to impecunious society have negative impact to retribution acceptance. From result of method processing also produced that factor existence of patient visit become dominant factor that have an effect on to income health care retribution in Kabupaten Bondowoso. From dominant factor referred as developed strategy to apply marketing of strategy have the shape of socialization and promotion of medical energy existence and medium peripheral owned by to improve call rate until number of poison painfulness are depressed. . Allocated construction human resources for officer that come into contact with direct with service. Budgeting step by step equipments levying specialist that urgent required society. Budgeting of public facility development that urgent, that is by building facility of copier, supermarket, and canteen, acceptable house of patient family lodging that required society. . Intensive coordination to look for solution of claim system solution impecunious society health care and impecunious society demarcation subsidy receiver according to target. Medical energy Professionalism, paramedic, non medical to net patient changes over to competitor and depress number of patient sigh. To avoid threat by implement equipments accomplishment specialist and development of public medium, and socialize "sociability week"

Keyword : BOR Factor, medicine service, service to impecunious society, patient visit, intensification and extensification retribution acceptance.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Landasan Teoritik	10
2.1.1 Pertumbuhan Ekonomi Daerah.....	10
2.1.2 Sumber Penerimaan Daerah	12
2.1.3 Retribusi Pelayanan Kesehatan	17
2.1.4 Peningkatan Penerimaan	18
2.1.5 Strategi Perencanaan Pelayanan	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	29
2.3 Hipotesis	31
2.4 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	46
4.2 Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Kontribusi PAD Kabupaten Bondowoso Tahun 2006	4
1.2	Kontribusi Komponen Retribusi Daerah	5
2.1	Tabel EFAS / IFAS	24
2.2	Teknik Analisis SWOT	25
2.3	Formulir Rencana Strategi Instansi Pemerintah	27
2.4	Formulir Dokumen Pelaksanaan Anggaran Instansi Pemerintah	28
3.1	Teknik Analisis SWOT	44
4.1	APBD Kabupaten Bondowoso Tahun 2006 – 2007	49
4.2	Perkembangan PAD Kab.Bondowoso Ditinjau Pencapaian Target	49
4.3	Kontribusi PAD Terhadap Total Belanja	49
4.4	Kontribusi Komponen Penerimaan Pajak Daerah 2006	52
4.5	Kontribusi Komponen Lain-Lain PAD yang Sah	54
4.6	Dana Perimbangan Kab.Bondowos Tahun 2006 – 2007	56
4.7	Perkembangan Jumlah Fasilitas Kesehatan tahun 2005 – 2007	57
4.8	Fasilitas Kesehatan Sebagai Sumber Penggalian Data	58
4.9	Jumlah Tenaga Kesehatan Tahun 2007	58
4.10	Jumlah Penerimaan Retribusi Kesehatan Tahun 2000 – 2007	60
4.11	Rata-rata <i>BOR</i> Pelayanan Kesehatan	64
4.12	Hasil Pengolahan Data Pelayanan Obat	65
4.13	Kunjungan Pasien	67
4.14	Rasio Jumlah Penduduk dengan Jumlah Kunjungan Pasien	68
4.15	Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat Miskin	69
4.16	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	79
4.17	Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.18	Rekapitulasi Hasil Uji T	83
4.19	Ketentuan Uji Durbin - Watson	86
4.20	Hasil Uji Multikolinieritas	86
4.21	Sumbangan Efektif Variabel Bebas	89
4.22	Hasil Evaluasi Faktor Strategis Eksternal (EFAS)	90
4.23	Hasil Evaluasi Faktor Strategis Internal (IFAS)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Diagram Analisis SWOT	22
2.2	Kerangka Konseptual	32
4.1	Penerimaan Retribusi RSUD dan Puskesmas	61
4.2	Rata-Rata BOR RSUD dan Puskesmas	65
4.3	Pelayanan Penjualan Obat RSUD dan Puskesmas	66
4.4	Kunjungan Pasien ke RSUD dan Puskesmas	67
4.5	Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat Miskin	69
4.6	Kurva Normal	82
4.7	Kurva Normal Variabel <i>BOR</i>	84
4.8	Kurva Normal Variabel Obat	84
4.9	Kurva Normal Variabel Maskin	85
4.10	Kurva Normal Variabel Kunjungan	85
4.11	<i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastis	87
4.12	Uji Normal <i>P-P Plot</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Data Sekunder Variabel Bebas dan Variabel Terikat
2a	Analisis Regresi Linier Berganda
2b	Uji Autokorelasi
2c	Uji Multikolinieritas
2d	Uji Normalitas
2e	Uji Heteroskedastisitas
3a	Karakteristik Responden Penelitian
3b	Hasil Analisis SWOT
4	Rencana Strategi Institusi Kesehatan
5	Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)

ABSTRAKSI

WAHYU SETYO HANDAYANI, Program Pascasarjana Universitas Jember, Mei 2008, Penelitian tentang Strategi Peningkatan Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bondowoso. Pelayanan Publik saat ini memiliki tantangan yang sangat besar, terutama berkaitan dengan tuntutan dari masyarakat tentang kepastian dan mutu pelayanan. Masyarakat semakin sadar akan haknya untuk menerima pelayanan kesehatan dari institusi yang menangani masalah kesehatan di daerah yaitu Rumah Sakit dan Puskesmas. Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh petugas harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah disepakati pelaksanaannya. Salah satu komponen yang harus mendapat perhatian secara hati-hati di dalam penerapan SPM dan SPP adalah adanya penarikan pembiayaan dari masyarakat yang telah memperoleh pelayanan kesehatan. Pembiayaan ini dari waktu ke waktu selalu mengalami peningkatan seiring dengan adanya perkembangan teknologi dan adanya perkembangan permintaan masyarakat, sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan penerimaan pembiayaan/ retribusi pelayanan kesehatan. Di Kabupaten Bondowoso penerimaan retribusi pelayanan kesehatan menjadi penghasil kontribusi terbesar dalam menyumbang PAD kabupaten.

Berdasar uraian diatas ditemukan permasalahan, yaitu faktor apa yang berpengaruh dan faktor apa yang paling dominan terhadap penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso. Berdasar tujuan pertama kemudian dikembangkan strategi untuk meningkatkan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso.

Penelitian dilakukan pada bulan Pebruari tahun 2008. Penelitian dilakukan di 20 Puskesmas dan 1 Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Bondowoso. Untuk mengetahui data primer faktor eksternal dan faktor internal menggunakan metode SWOT dengan teknis memakai teori snowball terhadap 20 responden sebagai *key informan* yang mengetahui betul pelaksanaan pengelolaan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bondowoso.

Hasil penelitian menunjukkan adanya nilai positif dan signifikan bahwa faktor *BOR*, pelayanan obat, dan kunjungan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan retribusi. Dan faktor pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin mempunyai pengaruh negatif terhadap penerimaan retribusi. Dari metode yang digunakan juga dihasilkan bahwa faktor kunjungan mempunyai hasil yang paling dominan sebagai penyumbang penerimaan retribusi. Berdasar faktor yang paling dominan dikembangkan strategi yang dapat diterapkan dalam usaha meningkatkan penerimaan retribusi pelayanan kesehatan yaitu dengan melakukan sosialisasi dan promosi akan keberadaan tenaga medis dan sarana prasarana yang dimiliki untuk meningkatkan angka kunjungan sehingga angka kesakitan bisa ditekan. Mengalokasikan pembinaan SDM bagi petugas yang bersentuhan langsung dengan pelayanan. Penganggaran secara bertahap pengadaan peralatan spesialistik yang *urgen* dibutuhkan masyarakat. Penganggaran pembangunan fasilitas publik yang *urgen*, yaitu dengan membangun fasilitas foto copy, supermarket, dan kantin, rumah

pemondokan keluarga pasien yang memadai yang dibutuhkan masyarakat. Koordinasi intensif untuk mencari solusi penyelesaian sistem klaim pelayanan kesehatan masyarakat miskin dan pembatasan masyarakat miskin (penerima subsidi sesuai sasaran). Profesionalisme tenaga medis, paramedis, non medis untuk menjaring pasien untuk tidak beralih ke pesaing serta menekan angka keluhan pasien. Untuk menghindari ancaman dengan merealisasikan pemenuhan peralatan spesialistik dan pembangunan sarana publik, dan mensosialisasikan "pekan keramahan" kepada seluruh petugas.