



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis>.

Received: 15 Juli 2024, Revised: 14 Agustus 2024, Publish: 24 Agustus 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Transparansi Harga (*Price Transparency*) Sebagai Strategi Marketing dalam Pelayanan Kesehatan : A Literature Review

Anakito Ekabela Khadijah,^{1*} Prastuti Soewondo²

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, anakitoekabela@gmail.com

²Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, prastuti.s@gmail.com

*Corresponding Author : anakitoekabela@gmail.com

Abstract: *Hospitals must be able to continue to improve the quality of their services. Price transparency can be one of the marketing strategies that health services can use to survive in the market. Price transparency is a method for informing the price of a product or service so that customers can effectively make purchasing decisions. The method used in this writing uses literature review using searches in three online databases, namely Pubmed, Proquest, and Google Scoolar. The keywords used were "price transparency" and hospital, 110 articles were obtained and after further review according to predetermined criteria, 7 final articles were obtained. Implementing price transparency in health services in hospitals can reduce price variations and tariff disparities in health services. This could trigger price standardization in each hospital.*

Keyword: *Price transparency, Hospital*

Abstrak: Rumah sakit harus dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Transparansi harga dapat menjadi salah satu strategi pemasaran yang bisa dilakukan oleh layanan Kesehatan untuk tetap bertahan dalam pasar. Transparansi harga merupakan salah satu metode untuk dapat menginformasikan harga sebuah produk atau layanan sehingga pelanggan dapat secara efektif menentukan keputusan dalam membeli. Metode yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan Litterature review dengan menggunakan pencarian ditiga database online yaitu *Pubmed, Proquest, dan Google Scoolar*. Kata kunci yang dipakai adalah “*price transparency*” dan *hospital*, didapatkan sebanyak 110 artikel dan setelah dilakukan penelaahan lebih lanjut sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan didapatkan 7 artikel akhir. Penerapan transparansi harga pada layanan kesehatan di rumah sakit dapat mendorong menurunnya variasi harga dan kesenjangan tarif pada layanan kesehatan. Hal tersebut dapat memicu standarisasi harga di setiap rumah sakit.

Kata kunci : Transparansi Harga, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan pelayanan Kesehatan yang memberikan layanan Kesehatan perorangan yang terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Upaya Kesehatan yang termasuk didalamnya adalah upaya pemeliharaan, promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan secara komprehensif. Upaya-upaya Kesehatan dilakukan untuk dapat mewujudkan derajat Kesehatan yang optimal bagi masyarakat.¹

Persaingan yang terjadi pada layanan kesehatan saat ini sangat ketat. Masing-masing pelayanan Kesehatan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan tempat di pasar Kesehatan. Pasien memiliki keleluasaan dalam menentukan pilihan dimana, apa dan berapa produk yang ingin dibeli sesuai dengan kemampuan pasien. Tetapi bagi penyedia layanan Kesehatan hal ini menjadi suatu tantangan untuk tetap berperan dalam persaingan bisnis ini dalam menarik pasien. Maka dari itu suatu system manajemen dalam pemasaran harus bisa dilaksanakan sebagai bagian dari strategi dapat tercapainya penjualan suatu jasa yang diharapkan. Strategi marketing merupakan suatu seni dalam memilih target pasar dan cara mendapatkannya, mempertahankan juga mengembangkan pelanggan melalui berbagai cara seperti menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai superior pelanggan.²

Selain produk yang ditawarkan, harga juga menjadi salah satu strategi bauran dalam pemasaran (*marketing mix*). Harga adalah jumlah uang yang dibayarkan oleh pelanggan untuk suatu layanan dan merupakan suatu strategi hal yang penting dalam proses bisnis. Strategi yang dibutuhkan dalam harga adalah suatu strategi yang dapat menghindari kegagalan pelabelan harga juga dapat menghasilkan cara untuk emndapatkan keuntungan. Maka sangat penting untuk memahami biaya yang memberikan dampak pada harga dan keuntungan.³ Karena strategi harga menjadi hal yang krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan selain juga pengalaman pelanggan.⁴

Transparansi harga merujuk pada penjual memberitahukan informasi yang berhubungan dengan biaya kepada pelanggan atau pembeli, sehingga pelanggan secara efektif dapat menentukan keadilan harga terhadap penawaran pasar.⁵ Strategi tranparansi harga akan sangat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan dan menentukan perilaku dari konsumen.^{6,7} Tujuan penulisan adalah untuk membahas tentang strategi transparansi harga sebagai bagian dari strategi pemasaran untuk dapat meningkatkan daya jual layanan pada pelayanan Kesehatan.

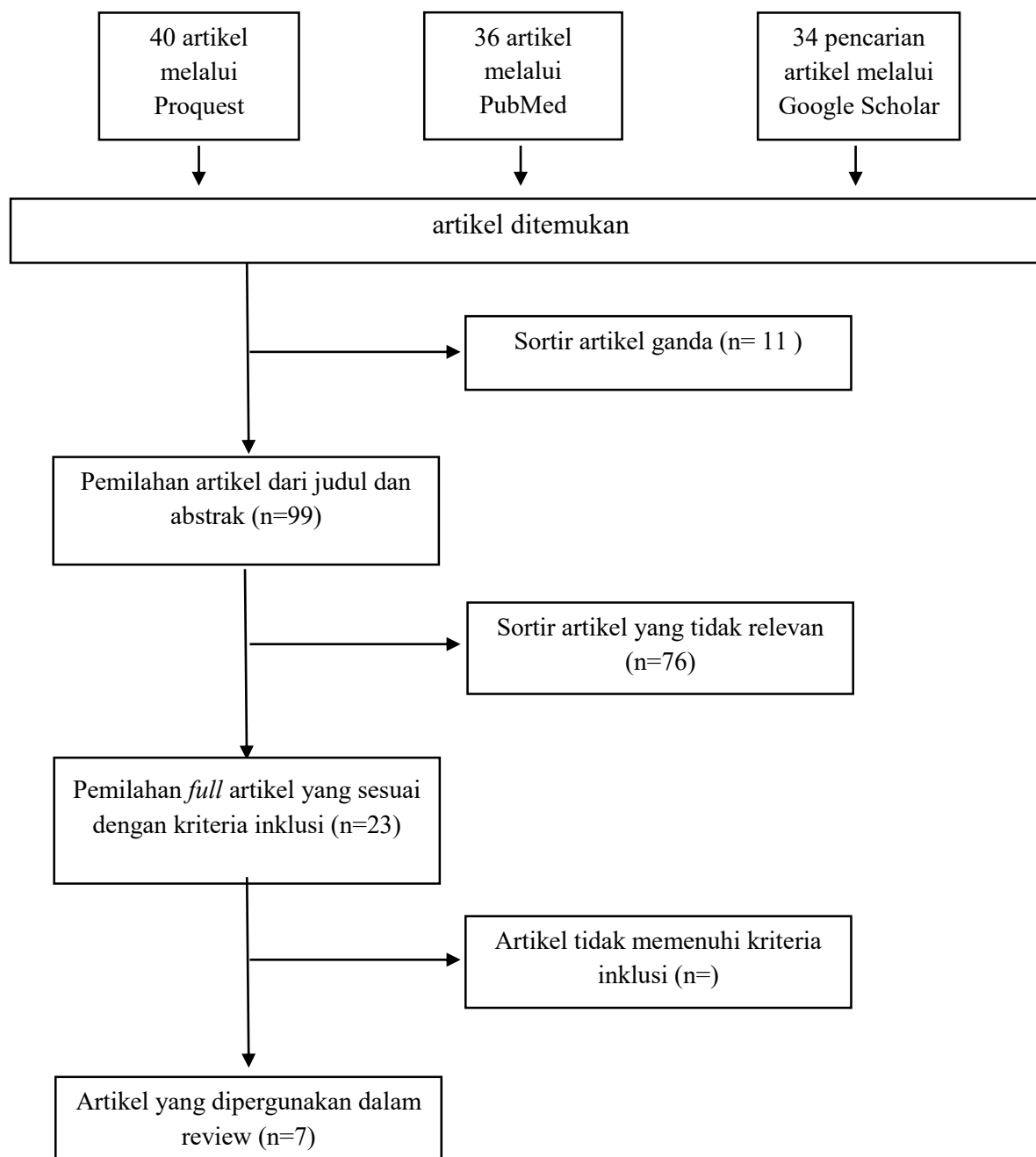
METODE

Studi literatur adalah studi yang dipakai untuk menghimpun data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam suatu penulisan. Studi literatur bisa didapat dari berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumentasi, internet dan pustaka. Data yang digunakan berasal dari jurnal literature review yang berisikan tentang konsep yang diteliti. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyaringan dari 110 sumber literatur dengan menggunakan kriteria. Adapun kriteria yang dimaksud meliputi tahun sumber literatur yang diambil mulai tahun 2011 sampai dengan 2021, kesesuaian *keyword* penulisan, keterkaitan hasil penulisan dan pembahasan.

Strategi dalam pengumpulan jurnal berbagai literatur dengan menggunakan situs jurnal yang sudah terakreditasi seperti Pubmed, Proquest, dan Google Scholar. Cara penulisan yang efektif untuk setting jurnal dengan memasukkan kata kunci "*price transparency*" AND "*hospital*". Kriteria inklusi pada literature ini yaitu artikel bahasa inggris dengan tanggal publikasi 10 tahun terakhir mulai dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2021, artikel dalam bentuk full teks. Kriteria eksklusi yaitu artikel publikasi tidak dalam bentuk publikasi tidak asli seperti surat ke editor, abstrak saja dan buku.

Fokus utama dari literatur review ini adalah pada transparansi harga di rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Hasil pencarian melalui review Sebanyak 110 jurnal diidentifikasi dan

dilakukan kriteria kelayakan. Kemudian setelah itu disaring didapatkan 99 artikel, selanjutnya dilakukan *excluded studies* didapatkan 23 jurnal, setelah itu *excluded studies* lagi berdasarkan kriteria inklusi sehingga jumlah total artikel yang memenuhi syarat untuk *review* adalah 7 jurnal sebagaimana digambarkan.



HASIL DAN PEMBAHASAN

<i>Author (year)</i>	<i>Study design</i>	<i>Sample</i>	<i>Result</i>
----------------------	---------------------	---------------	---------------

Farrel et al (2010)	Penelitian Kualitatif	351 rumah sakit	Undang-undang California saat ini gagal memenuhi tujuannya untuk memungkinkan pasien yang tidak diasuransikan untuk membandingkan harga untuk layanan perawatan kesehatan berbasis rumah sakit.
Mehta et al (2018)	Penelitian Kualitatif	8 Ambulatory Surgical Centers (ASCs)	Transparansi harga dapat mencapai tujuan memberdayakan pasien dengan pengetahuan tentang biaya medis mereka sebelum perawatan dan mengurangi praktik markup tagihan medis yang tidak adil dan penipuan harga pasien yang tidak menghargai biaya layanan sebelum mereka menerimanya.
Kozak et al (2019)	cross-sectional study	3 pusat medis akademik perawatan tersier di Amerika Serikat Selatan	Transparansi biaya yang digerakkan oleh staf rumah dan inisiatif pendidikan/umpan balik menurunkan pemesanan TTE rawat inap oleh residen medis.
Ward et al (2020)	cross-sectional study	112 rumah sakit	Penurunan harga rata-rata dan penurunan variabilitas harga untuk prosedur yang ditanyakan setelah adanya transparansi harga di North Carolina
Ahmad et al (2020)	phenomenological study	28 responden / praktisi kesehatan	Persepsi yang beragam mengenai penerapan transparansi harga dalam pengaturan layanan kesehatan swasta di Malaysia. Kekuatan potensial antara lain akan memberikan standarisasi harga, mengurangi manipulasi harga dan persaingan, sehingga memungkinkan para pelaku industri untuk lebih fokus pada layanan perawatan pasien.
Haque et al (2021)	cross-sectional study	5288 Rumah Sakit	Studi kami menemukan bahwa sebagian besar rumah sakit AS tetap tidak mematuhi aturan CMS-1694-F tentang transparansi harga.
Ahmad et al (2021)	cross-sectional study	679 responden / konsumen	Responden memiliki pengetahuan dan sikap yang baik, namun penggunaan dan implementasi inisiatif transparansi harga pengobatan mereka masih kurang. Sejumlah faktor mempengaruhi antara lain: jenis kelamin, ras, pengeluaran konsumen untuk pengobatan, serta pengetahuan dan sikap terhadap implementasi transparansi harga.

PEMBAHASAN

Transparansi harga mengacu pada situasi di mana pembeli memiliki pengetahuan tentang harga barang atau jasa sebelum membuat keputusan tentang suatu transaksi.⁸ Transparansi harga dapat memberdayakan konsumen untuk mencari perawatan berbiaya lebih rendah dan mengarahkan profesional dan sistem perawatan kesehatan berbiaya tinggi untuk menurunkan harga.⁹ Perawatan kesehatan adalah satu-satunya industri di mana pengguna secara rutin tidak dapat menentukan harga layanan sampai setelah layanan diberikan, bahkan untuk layanan bedah berisiko rendah yang dapat diprediksi. Kurangnya transparansi seputar harga perawatan medis juga berkontribusi pada meningkatnya kemarahan publik atas tagihan medis yang tinggi. Isu-isu ini telah menciptakan permintaan baru untuk penetapan harga yang transparan dalam perawatan kesehatan.¹⁰

Banyak pembuat kebijakan berharap bahwa peningkatan transparansi harga akan memungkinkan pasien untuk mengidentifikasi penyedia berbiaya rendah dan dengan demikian memaksa penyedia untuk menurunkan harga yang juga akan mengurangi variasi harga. Kurangnya transparansi harga sangat bermasalah bagi pasien yang bukan asuransi. Rumah sakit biasanya membebankan biaya yang lebih besar kepada pasien yang tidak diasuransikan daripada yang asuransi. Idealnya, pasien yang tidak diasuransikan akan dapat mengidentifikasi penyedia dengan biaya lebih rendah dan dengan demikian menghindari diskriminasi harga. Meningkatkan transparansi harga juga dapat menguntungkan konsumen yang diasuransikan yang bertanggung jawab atas sebagian besar biaya pengobatan, terutama mereka yang memiliki rencana kesehatan yang dapat dikurangkan tinggi.⁸

Penelitian Mehta et al, 2018 menemukan bahwa lima pusat mendokumentasikan peningkatan volume pasien bulanan dalam satu tahun setelah membuat harga transparan, konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan praktik swasta tunggal untuk menunjukkan bahwa pasien yang sadar harga akan 41 persen lebih mungkin untuk menginginkan prosedur relatif dibandingkan pasien yang tidak mengetahui harga. Penelitian Mehta et al, 2018 juga melaporkan peningkatan pendapatan, yang mungkin didorong oleh peningkatan permintaan pasien dan peningkatan kepuasan dan keterlibatan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Kozak et al 2019 mengevaluasi dampak penambahan transparansi harga pada pemanfaatan *transthoracic echocardiography* (TTE) oleh dokter residen. Inisiatif ini menunjukkan transparansi biaya yang digerakkan oleh staf rumah sakit menurunkan pemesanan TTE rawat inap oleh residen medis.

Terdapat penelitian di Malaysia dengan melakukan wawancara terhadap 28 responden dengan teknik *purposive sampling*. Responden tersebut terdiri dari industri farmasi swasta, praktek apoteker, dokter umum, apoteker di rumah sakit swasta, pemerintah, akademisi dan apoteker senior. Didapatkan hasil dimana pemangku kepentingan di bidang kesehatan dan industri farmasi di Malaysia telah merasakan kekuatan dan peluang yang mungkin dimiliki oleh inisiatif transparansi harga pengobatan. Penerapan ini memerlukan standarisasi dan regulasi harga obat di pasar yang akan membantu konsumen membuat pilihan yang lebih tepat.¹¹ Pada penelitian selanjutnya dilakukan terhadap 679 responden yang merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan. Didapatkan hasil, meskipun pengetahuan dan sikap yang baik di antara konsumen, praktik untuk mencapai transparansi harga pengobatan masih belum memuaskan dan tidak memadai di Malaysia. Sejumlah faktor yang mempengaruhi ditemukan, termasuk jenis kelamin, ras, pengeluaran konsumen untuk obat-obatan, dan skor pengetahuan dan sikap dalam praktik transparansi harga. Kontrol harga pasar yang digerakkan oleh konsumen tidak akan mungkin tercapai tanpa praktik konsumen yang baik terkait dengan transparansi harga, seperti meminta tagihan terperinci, dan memeriksa, membandingkan, dan menegosiasikan harga obat-obatan. Selain mendidik dan meningkatkan kesadaran konsumen tentang pentingnya untuk transparansi harga pengobatan, intervensi pemerintah seperti mewajibkan perincian tagihan dan peningkatan transparansi harga pengobatan diperlukan transparansi secara fisik dalam pengaturan layanan kesehatan.¹²

Beberapa Negara bagian di Amerika Serikat (AS) memberlakukan undang-undang transparansi harga yang mewajibkan rumah sakit untuk memberikan informasi kepada pasien yang tidak diasuransikan tentang harga untuk layanan rumah sakit. Dalam penelitian Farrel et al, 2010 menemukan bahwa hanya 28% rumah sakit California yang menanggapi permintaan seperti itu dari pasien yang tidak diasuransikan. Penelitian Haque et al, 2021 menemukan bahwa sebagian besar rumah sakit di AS tetap tidak mematuhi aturan tersebut. Bahkan ketika dapat diakses publik, *chargemasters* (data biaya layanan RS) sering terkubur di dalam situs web dan sulit digunakan secara akurat. Penelitian yang dilakukan oleh Ward et al, 2020 mengungkapkan akses informasi harga rumah sakit di North Carolina memang meningkat setelah implementasi *Public Health Service Act*. Namun, data harga yang ada terlihat terlalu

minim karena rendahnya partisipasi rumah sakit saat meminta harga pada 2017 dan terlalu bervariasi.

Ada beberapa keterbatasan dari penerapan transparansi harga. Dari penelitian Farrel et al, 2010 mengungkapkan ada tiga hambatan utama. Pertama, belanja perawatan terbatas pada prosedur elektif. Kedua, biaya perawatan kesehatan seringkali sulit diprediksi. Berdasarkan surat sederhana, atau bahkan kunjungan pasien, akan sulit bagi rumah sakit untuk memperkirakan secara prospektif harga suatu prosedur. Ketiga, ada heterogenitas yang mencolok dalam perawatan apa yang dicakup oleh perkiraan harga. Penelitian Mehta, et al, 2016 mengungkapkan kesulitan menentukan harga tetap untuk prosedur, kesulitan mengubah harga setelah mempublikasikannya, takut akan peraturan negara bagian atau pemerintah, dan hambatan lain seperti pegawai pendidikan, pendidikan pasien dan sistem, dan mempublikasikan harga yang transparan. Hambatan yang paling umum dicatat untuk mengadopsi *price transparency* (PT) dalam penelitian ini adalah keputusan dari praktik lain, rumah sakit, dan perusahaan asuransi. Mungkin beberapa pusat kesehatan yang tidak membuat harga mereka transparan memberi tekanan pada pusat kesehatan yang melakukannya karena dapat membahayakan kontrak yang dinegosiasikan secara rahasia dan memiliki diskon yang bukan merupakan informasi publik. Lebih jauh lagi, menciptakan harga yang transparan sebenarnya dapat memicu perang harga antara dua pusat tetangga yang menyediakan prosedur serupa.¹⁰

Ada beberapa pendekatan optimal untuk penerapan Transparansi Harga dan mengatasi hambatan-hambatan di atas yaitu memberlakukan undang-undang lain yang mewajibkan rumah sakit untuk mendaftarkan biaya mereka untuk rawat inap rawat inap umum dan prosedur rawat jalan. Pendekatan terakhir adalah menghilangkan penetapan harga yang berbeda, rumah sakit mengenakan harga yang sama untuk semua pasien dan membuat harga ini tersedia untuk umum.⁸

KESIMPULAN

Pendekatan penerapan transparansi harga pada layanan kesehatan di rumah sakit dapat mendorong menurunnya variasi harga dan kesenjangan tarif pada layanan kesehatan. Hal tersebut dapat memicu standarisasi harga di setiap rumah sakit sehingga relatif menjadi lebih terjangkau bagi konsumen. Kebijakan ini juga mendesak penyedia barang ke rumah sakit untuk menurunkan harganya karena kesesuaian harga yang telah ditetapkan dan juga menentukan perilaku pembeli dalam mengambil keputusan. Keuntungan dari kebijakan transparansi dalam sisi pemasaran adalah bahwa konsumen menjadi lebih paham bahwa harga yang dibayarkan memang sesuai dan dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Namun kebijakan transparansi harga memiliki keterbatasan karena pada layanan kesehatan kebutuhan perawatan sulit diprediksi kecuali untuk prosedur tindakan berencana atau elektif. Pendekatan-pendekatan analisis untuk menilai biaya pada setiap rumah sakit untuk rawat inap dan prosedur rawat jalan yang kemudian diperlukan untuk mensukseskan pelaksanaan kebijakan transparansi harga pada industri layanan kesehatan.

REFERENSI

- RI P. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit [Internet]. 2009. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 14th ed. Pearson Education, Inc. Prentice Hall; 2012. 657 p.
- Abbas J, Ali. Abdulrahman Al-Aali AA-O. Islamic Perspective on Profit Maximization. J Bus Ethics. 2013;117 (3):467–75.

- Z S, Ahmad. Al-Fadly A. Price Element of Marketing Mix : Its Effect on Customer Experience in Construction Industries. *Manag Sci Lett.* 10:3643–54.
- Simintiras, A. Yogesh, Kumar Dwivedi. Nripendra PR. Should Consumers Request Cost Transparency. *Eur J Mark.* 2015;49(Business):1961–79.
- Su, Jin. Xiao T. The Effect of Price Transparency on Brand Perception and Purchase Intention. In: *ITAA Proceedings.* 2020.
- Lowe B. “Should Consumer Request Cost Transparency?” Cost Transparency In Consumer Markets. *Eur J Mark.* 2015;49(11–12):1992–8.
- Farrell KS, Finocchio LJ, Trivedi AN, Mehrotra A. Does price transparency legislation allow the uninsured to shop for care? *J Gen Intern Med.* 2010;25(2):110–4.
- Haque W, Ahmadzada M, Allahrakha H, Haque E, Hsiehchen D. Transparency, Accessibility, and Variability of US Hospital Price Data. *JAMA Netw Open.* 2021;4(5):12–5.
- Mehta A, Xu T, Bai G, Hawley KL, Makary MA. The impact of price transparency for surgical services. *Am Surg.* 2018;84(4):604–8.
- Sufiza Ahmad N, Makmor-Bakry M, Hatah E. Multi stakeholders of health and industries perspectives on medicine price transparency initiative in private health care settings in Malaysia. *Saudi Pharm J* [Internet]. 2020;28(7):850–8. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2020.06.003>
- Ahmad NS, Hatah E, Jalil MR, Makmor-Bakry M. Consumers’ Knowledge, Attitudes, and Practices Toward Medicine Price Transparency at Private Healthcare Setting in Malaysia. *Front Public Heal.* 2021;9(August):1–9.