

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi merupakan suatu peristiwa munculnya wabah penyakit yang terjadi secara bersamaan di lokasi yang berbeda. Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* menyatakan bahwa pandemi adalah istilah yang digunakan ketika penularan suatu penyakit meningkat dan virus tiba-tiba menyebar ke berbagai negara yang dapat menyerang banyak orang. Syarat wabah penyakit dikatakan sebagai pandemi yaitu, penyakit yang muncul merupakan penyakit yang baru, penyakit menginfeksi manusia dan menyebabkan penyakit serius, penyakit menyebar dengan mudah dan berkelanjutan. Saat ini muncul virus baru yang disebut dengan *Corona Virus Disease* atau Covid - 19. Badan Kesehatan Dunia kemudian meresmikan *Corona Virus Disease* sebagai penyebab pandemi pada 9 Maret 2022 (Aeni, 2022)

Masa Pandemi Covid - 19 merupakan masa yang cukup sulit bagi banyak negara di belahan dunia salah satunya adalah Indonesia. Virus berbahaya yang terindikasi mematikan yang ditemukan oleh para ahli kesehatan di China dalam tubuh manusia yang berasal dari propinsi Wuhan, China pada bulan Desember 2019 lalu. Virus ini dapat menyebar dengan cepat melalui hidung atau pun mulut, bentuk penyebarannya sendiri diduga dapat melalui bersin dan batuk. Selain penyebaran melalui hidung dan mulut virus ini juga dapat menyebar melalui sentuhan kepada area – area tertentu dibagian wajah (Solichin & Khairunnisa, 2020).

Berdasarkan data terbaru oleh Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* yang dipublikasikan melalui situs resmi Covid - 19 oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada 19 April 2022 jumlah penderita virus Covid – 19 secara global sekitar 503.131.834 kasus yang dikonfirmasi di 230 negara di seluruh dunia, dalam sejumlah kasus tersebut terdapat sekitar 6.200.571 di laporkan telah meninggal dunia. Di Indonesia terdapat sebanyak 6.041.269 kasus positif Covid-19 dengan rincian sebanyak 5.836.310 kasus di antaranya sembuh dan sebanyak 155.937 kasus dilaporkan meninggal dunia (covid19.go.id). Pandemi Covid – 19 memberikan dampak dan perubahan yang cukup besar bagi setiap negara yang terkena virus ini. Dampak yang ditimbulkan dapat dilihat dari beberapa aspek seperti, aspek sosial, aspek ekonomi, serta aspek pendidikan.

Dampak pandemi terhadap aspek sosial masyarakat, masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak antar sesama agar mengurangi kemungkinan tertular oleh virus, selain itu masyarakat juga diharuskan untuk dirumah saja oleh pemerintah setempat hal ini membuat interaksi sosial antar masyarakat semakin berkurang. Dampak pandemi terhadap aspek pendidikan, anak – anak dan juga mahasiswa yang masih menempuh jenjang pendidikan nya diharuskan untuk bersekolah dirumah atau *study at home* sehingga tidak dapat bertemu dengan guru dan teman – teman secara langsung. Dampak pandemi terhadap aspek ekonomi, dampak negatif pandemi pada kegiatan perekonomian negara dan masyarakat, salah satunya dapat dilihat pada sektor jasa berupa kesulitan perusahaan dalam memberikan jasa dengan maksimal kepada masyarakat yang mengkonsumsi jasa.

Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan kebijakan berupa Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Untuk mengurangi dan memutus rantai penyebaran Virus Covid -19. Kebijakan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Peraturan pemerintah tersebut menetapkan bahwa pembatasan sosial berskala besar adalah pembatasan kegiatan tertentu oleh penduduk daerah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran serta penularan Corona Virus Disease 2019 terhadap masyarakat lainnya (Kemenkes RI No.9 Tahun 2019).

Pemerintah juga menetapkan beberapa program lainya untuk mencegah penyebaran Virus Covid – 19 dan memutus rantai penyebaran virus dengan melaksanakan program *social distancing* atau jaga jarak antar sesama, memakai masker, *work from home* atau bekerja dari rumah, serta *study at home* atau belajar dari rumah untuk para pelajar dan juga mahasiswa (Mukaromah, 2020). Adanya pembatasan sosial guna mengurangi dan memutus rantai penyebaran Virus Covid – 19 ini pemerintah juga menetapkan Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan atau SOP Prokes untuk meminimalisir terjadinya kerumunan di satu tempat. SOP Prokes ini ditujukan untuk tempat – tempat yang menimbulkan kerumunan, seperti sekolah, tempat wisata, kantor, restoran, cafe, rumah sakit serta tempat penyedia jasa lain nya.

Pada masa Pandemi Covid – 19 layanan jasa menjadi salah satu sektor utama yang menjadi perhatian bagi masyarakat dan negara baik pada layanan transportasi, layanan Pendidikan, ataupun layanan kesehatan. Adanya Virus Covid – 19 ini meningkatkan perhatian masyarakat terhadap sektor – sektor layanan tersebut, masyarakat selalu menginginkan layanan yang maksimal untuk dapat di konsumsi. Layanan kesehatan adalah salah satu sektor yang paling dibutuhkan dimasa pandemi ini. Setiap individu, keluarga, kelompok, dan juga masyarakat sangat mengharapkan pihak rumah sakit dapat memberikan layanan yang prima dan sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat. Namun di masa pandemi ini muncul banyak kesulitan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang maksimal. Hal ini dikarenakan pemerintah mengantisipasi timbulnya keramaian di rumah sakit untuk mencegah penyebaran Virus Covid – 19 ini.

Selain kendala yang dialami oleh masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan banyak nya pasien yang menderita Virus Covid – 19 di masa pandemi juga menjadi salah satu kendala bagi rumah sakit dalam memberikan layanan jasa kesehatan yang maksimal untuk pasien lain yang tidak menderita Virus Covid – 19. Kendala yang dihadapi di beberapa rumah sakit di masa pandemi ini terjadi pada bagian penerimaan registrasi atau sistem antrian berobat bagi pasien. Kendala tersebut terjadi karena rumah sakit tidak menginginkan adanya keramaian dikarenakan banyak nya pasien Covid – 19, selain itu terdapat SOP Prokes rumah sakit yang harus ditaati. Contoh kasus pada permasalahan ini dapat di lihat pada kendala yang dialami oleh salah satu rumah sakit swasta di Padang, yaitu Rumah Sakit Semen Padang Hospital.

Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit swasta yang berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat. Rumah sakit ini adalah rumah sakit berstandar internasional yang dibangun untuk mengurangi jumlah warga negara Indonesia melakukan pengobatan diluar negeri seperti ke Malaysia dan Singapura. Semen Padang Hospital sudah berdiri sejak tahun 1970. Awal mula Semen Padang Hospital berdiri hanya berbentuk sebuah klinik yaitu Klinik Kesehatan PT Semen Padang, yang mana klinik ini pertamakali beroperasi di Indarung. Seiring berjalannya waktu Klinik Semen Padang kemudian berubah menjadi Unit Biro Kesehatan Semen Padang. Pada tahun 1997, Unit Biro Kesehatan ini kemudian dikembangkan menjadi Rumah Sakit Semen Padang seiring dengan peningkatan kebutuhan layanan jasa kesehatan bagi masyarakat dan keluarga Semen Padang. Rumah sakit ini memiliki Badan Hukum Yayasan Rumah Sakit yang kemudian berubah menjadi Yayasan Rumah Sakit Semen Padang pada tahun 2009. Rumah Sakit Semen Padang lulus 3 tahun akreditasi nasional dengan lima bidang pelayanan kepada pasien pada tahun 2012 dan sudah paripurna sampai pada tahun 2021 (semenpadanghospital.com).

Semen Padang Hospital merupakan salah satu rumah sakit yang banyak menerima pasien terdampak Covid – 19. Menurut data yang diunggah pada website resmi rumah sakit <http://semenpadanghospital.co.id/>, Semen Padang Hospital menerima sebanyak 15-25 orang pasien penderita virus Covid - 19 perhari dan mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada minggu berikutnya. Selama 2 tahun terakhir saat ini Rumah Sakit Semen Padang Hospital telah menerima sebanyak 12.605 pasien terindikasi Virus Covid – 19 dan pada tahun 2022 bertambah menjadi 13.842 pasien terindikasi Virus Covid – 19.

Tabel 1.1 Rekapitulasi data kunjungan rumah sakit sebelum dan setelah Pandemi Covid – 19

Sebelum/Sesudah Pandemi Covid - 19	Tahun	Jumlah Kunjungan	Jumlah Pasien
		Rumah Sakit	Covid - 19
Sebelum Covid – 19	2018	170.100	0
	2019	119.954	0
Sesudah Covid - 19	2020	43.520	4.060
	2021	106.203	8.545



Berdasarkan rekapitulasi data kunjungan rumah sakit sebelum dan sesudah terjadinya pandemi, dapat dilihat bahwa kunjungan rumah sakit mengalami penurunan secara drastis pada tahun 2020, dimana tahun ini merupakan awal dari terjadinya pandemi di Indonesia dan mulai ditetapkannya pembatasan sosial berskala besar serta SOP Prokes dari pemerintah untuk mengurangi penyebaran Virus Covid – 19 Sehingga tidak banyak masyarakat yang mengunjungi rumah sakit. Setelah melakukan wawancara bersama Bapak Mukhlis selaku anggota bagian Corporate Communication Semen Padang Hospital dan juga wawancara bersama Dr. Dewi Nensi Putri, MARS selaku Kepala Bagian Corporate Communication Semen Padang Hospital, Rumah Sakit mengalami kendala pelayanan untuk melayani pasien yang tidak terdampak virus Covid -19 ini. Kendala pelayanan tersebut terdapat pada bagian pendaftaran pasien untuk melakukan pengambilan antrian berobat. Semen Padang Hospital kemudian menerapkan sistem *booking online* melalui whatsapp dan juga website Semen Padang Hospital.

Sistem booking merupakan layanan jasa kesehatan secara online yang digunakan oleh Semen Padang Hospital untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran dan pengambilan antrian berobat ke dokter spesialis yang dituju. Dengan adanya sistem booking online ini pasien tidak perlu lagi untuk datang secara langsung ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran dan mengambil nomor antrian berobat. Pasien bisa melakukan hal tersebut melalui nomor whatsapp booking yang telah disediakan atau pasien juga dapat melakukan pembookingan melalui link website <https://booking.semenpadanghospital.co.id/> Semen Padang Hospital.

Sebelum melakukan pembookingan pasien dapat melihat jadwal praktek dokter pada link website <https://semenpadanghospital.co.id/jadwal/>. Sistem booking online ini merupakan bentuk dari layanan jasa secara online. Layanan jasa online sendiri merupakan layanan jasa yang mengandalkan internet sebagai salah satu penunjang layanannya. Selama penerapan sistem booking online ini Semen Padang Hospital ini melakukan evaluasi sekurang – kurangnya sebanyak 1 kali dalam seminggu untuk menilai bagaimana pelaksanaan dari sistem booking online dan menemukan kendala – kendala yang mungkin terjadi selama penerapan sistem ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis memutuskan untuk membahas dan memahami mengenai : **Penerapan Sistem Booking Online Pada Pelayanan Jasa Rumah Sakit Semen Padang Hospital Pada Masa Pandemi Covid - 19.** pembahasan ini penulis lakukan untuk mengetahui keefektifan penerapan sistem *booking online* dengan media whatsapp dan website dalam pembookingan nomor antrian untuk pasien yang berobat dimasa pandemi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mencoba meneliti bagaimana penerapan sistem booking online terhadap pelayanan jasa di Rumah Sakit Semen Padang Hospital pada masa Pandemi Covid -19 kepada pasiennya?.

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin di capai dalam penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui meneliti bagaimana penerapan sistem booking online terhadap pelayanan jasa di Rumah Sakit Semen Padang Hospital pada masa Pandemi Covid -19 .

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan diatas maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademisi

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa di Rumah Sakit Semen Padang Hospital setelah menerapkan sistem booking secara online. Sekaligus menambah ilmu dan wawasan berfikir terhadap konsep pemasaran jasa, serta memantapkan ilmu yang telah diperoleh.
- b. Untuk memperoleh pengetahuan bagi penulis dalam bidang pemasaran jasa agar penulis dapat meningkatkan pengetahuan yang telah diperoleh sebelumnya.

2. Manfaat Praktisi

- a. Sebagai bahan referensi untuk melakukan evaluasi terhadap sistem yang telah diterapkan, serta sebagai bahan penilaian terhadap sistem yang telah diterapkan.
- b. Sebagai referensi untuk melakukan peningkatan terhadap sistem yang telah diterapkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi lapangan yang dilakukan ketika melaksanakan magang selama 40 hari kerja. Penulis juga melakukan wawancara karyawan Semen Padang Hospital terkait penerapan sistem booking online pada pelayanan jasa di Rumah Sakit Semen Padang Hospital.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Semen Padang Hospital yang beralamat di Jl. By Pass No.KM. 7, Pisang, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25161. Penelitian akan dilaksanakan selama waktu magang yaitu selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup dari pembahasan dalam laporan penelitian ini yaitu penelitian ini berfokus pada beberapa aspek antara lain pemasaran, pemasaran jasa, pelayanan jasa, penerapan sistem *booking online* . Kendala dalam pemberian layanan

jasa dari rumah sakit kepada pasien akan diperhatikan dan diamati. Penulis akan mencoba mengembangkan hasil penelitian dalam pembahasan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I LATAR BELAKANG

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori - teori yang terdapat dalam penelitian yang digunakan sebagai pendukung penelitian yang akan dilaksanakan berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum dari perusahaan tempat penulis melaksanakan penelitian yaitu pada Semen Padang Hospital. Pembahasan pada bab ini akan berisi mengenai sejarah Semen Padang Hospital, fasilitas layanan pada rumah sakit, manajemen pelaksana rumah sakit, pelaksanaan

aktivitas layanan jasa pada rumah sakit, serta program yang ada pada rumah sakit.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan mengenai efektivitas penerapan sistem *booking online* terhadap pelayanan jasa pada Semen Padang Hospital.

Uraian pembahasan yang diberikan harus sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Pada bab ini juga akan menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang dilaksanakan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan berisi mengenai kesimpulan dan juga saran dari kegiatan penelitian yang dilaksanakan.



