

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang semakin kompetitif ini, pemasaran sangat penting untuk berbagai bisnis saat ini. Pemasaran bukan hanya tentang menjual barang atau jasa saja tetapi juga tentang mengetahui apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan konsumen dan membuat nilai yang memenuhi atau melebihi harapan tersebut. Pemasaran jasa berbeda dari pemasaran produk fisik karena sangat bergantung pada interaksi antara penyedia dan penerima jasa, tidak dapat disimpan, dan dibuat dan dikonsumsi secara bersamaan (Kotler, Keller 2019).

Pemasaran jasa memerlukan pendekatan yang berbeda karena sifatnya yang tidak berwujud. Ini menyulitkan konsumen untuk menilai kualitas produk sebelum membeli. Akibatnya, pemasaran jasa harus menekankan pada bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan pelanggan. Selain itu, hubungan yang dibangun antara penyedia jasa dan konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana orang melihat layanan yang diberikan. Menurut Hidayat (2019), kualitas interaksi antara penyedia jasa dan konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana orang melihat layanan yang diberikan.

Keberhasilan pemasaran jasa bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan dalam industri jasa biasanya diukur melalui persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan yang mereka terima dibandingkan

dengan harapan mereka. Persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti bukti fisik, jaminan, empati, keandalan, dan ketanggapan (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 2019). Dengan kata lain, tinggi rendahnya kualitas pelayanan sangat bergantung pada seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.

Di sektor kesehatan, khususnya rumah sakit, kualitas pelayanan sangat penting. Rumah sakit adalah organisasi yang sangat bergantung pada kepercayaan pasien dan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit berdampak pada kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit itu sendiri. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kesetiaan pasien, menarik pasien baru, reputasi dan keberlanjutan suatu rumah sakit (Zulkarnain, Handayani 2021).

Pada rumah sakit, kualitas pelayanan mencakup banyak hal, mulai dari layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan hingga layanan administrasi dan fasilitas pendukung. Setiap interaksi antara pasien dan karyawan rumah sakit dapat menghasilkan pengalaman yang positif atau negatif. Akibatnya, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan fasilitas, pelatihan karyawan, penggunaan teknologi informasi kesehatan, dan penerapan standar operasional yang ketat (Sari, 2020).

Kompetensi dan sikap tenaga medis juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Penelitian Sari (2020) menemukan bahwa pelatihan dan pengembangan staf medis secara berkelanjutan sangat penting untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang

diperlukan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Pelatihan yang efektif juga dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja staf, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

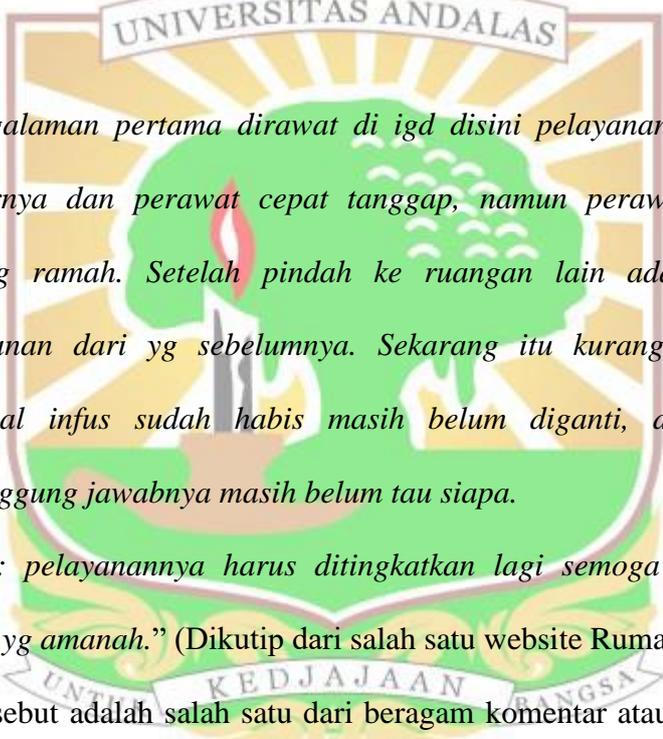
Rumah sakit juga harus mempertimbangkan aspek fasilitas fisik untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Menurut Hidayat (2019), fasilitas rumah sakit yang baik dan lengkap dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, salah satu bagian penting dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melakukan investasi dalam peningkatan dan pemeliharaan fasilitas rumah sakit tersebut.

Rumah sakit harus secara aktif memperhatikan umpan balik yang diberikan oleh pasien serta keluarga mereka jika mereka ingin benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan, karena umpan balik ini tidak hanya dapat digunakan sebagai dasar yang berharga untuk perbaikan berkelanjutan dan inovasi dalam berbagai aspek layanan yang mereka berikan, tetapi juga dapat membantu rumah sakit menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman bagi pasien dan berfokus pada kebutuhan serta kesejahteraan pasien secara menyeluruh (Astuti, 2020).

Rumah sakit memiliki fasilitas kesehatan yang menawarkan berbagai layanan mulai dari pemeriksaan standar hingga perawatan intensif. Setiap rumah sakit akan berupaya untuk memberikan perawatan yang andal dan efektif seperti staf medis dan non-medis yang profesional yang menjamin bahwa pasien menerima perawatan yang sesuai dan efektif untuk mengatasi penyakit mereka.

Dengan demikian, pasien dapat merasa yakin bahwa mereka dalam perawatan yang tepat. Perawat dan dokter rumah sakit responsif terhadap keluhan, pertanyaan, dan permintaan pasien dengan ramah dan efisien. Hal ini mencakup memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta menjawab pertanyaan atau kekhawatiran mereka.

Beberapa pasien menyampaikan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit yang kurang memuaskan bagi mereka, seperti yang telah disampaikan oleh salah satu pasien;



*“Pengalaman pertama dirawat di igd disini pelayanannya cukup baik, dokternya dan perawat cepat tanggap, namun perawatnya ada yang kurang ramah. Setelah pindah ke ruangan lain ada yang berbeda pelayanan dari yg sebelumnya. Sekarang itu kurang cepat tanggap, padahal infus sudah habis masih belum diganti, dan juga dokter penanggung jawabnya masih belum tau siapa.*

*Saran: pelayanannya harus ditingkatkan lagi semoga menjadi tenaga medis yg amanah.”* (Dikutip dari salah satu website Rumah Sakit)

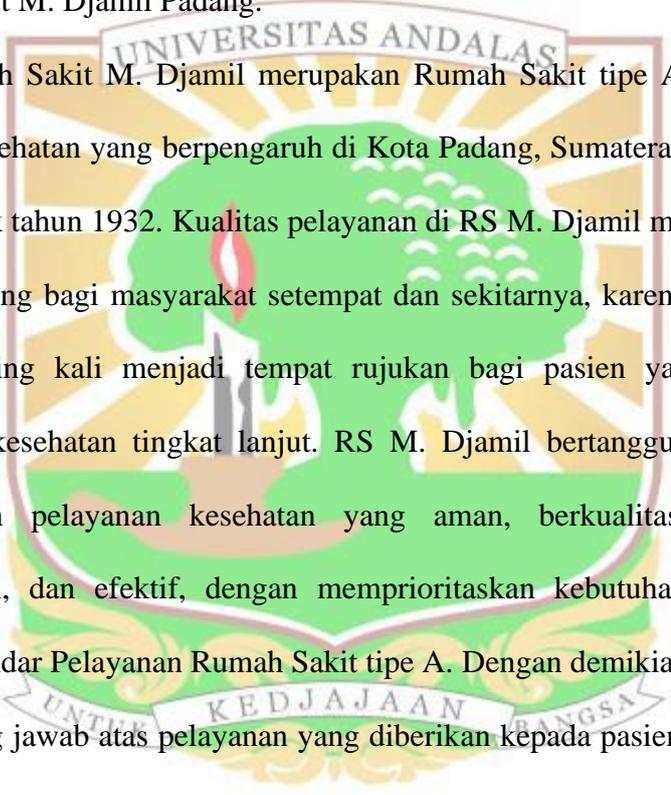
Kutipan tersebut adalah salah satu dari beragam komentar atau tanggapan yang berasal dari pengalaman pasien yang telah menggunakan pelayanan di suatu rumah sakit. Masih banyak tanggapan serupa yang diberikan oleh pasien atau keluarga pasien yang telah merasakan pelayanan dari rumah sakit yang sama. Maka, dapat disimpulkan bahwa masih ada rintangan yang perlu diatasi dalam memberikan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Rumah sakit dapat membuat pasien nyaman yaitu dengan mempunyai fasilitas untuk keluarga pasien seperti ruang tunggu yang nyaman, kafetaria, dan area bermain untuk anak-anak serta menjaga kebersihan lingkungan di sekitar rumah sakit. Semua ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasien dan keluarganya merasa nyaman selama berada rumah sakit. Ruangan perawatan harus selalu bersih dan rapi karena lingkungan yang bersih dan rapi dapat memberikan rasa tenang dan nyaman, yang penting untuk pemulihan mental dan emosional, serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk mendukung proses penyembuhan pasien.

Rumah sakit perlu memiliki area parkir yang luas untuk menghindari kesulitan dan pemborosan waktu bagi pasien dan tenaga medis. Area parkir yang memadai akan memastikan pasien dapat dengan cepat dan mudah mengakses layanan kesehatan, sementara tenaga medis dapat lebih fokus pada tugas mereka tanpa harus khawatir tentang tempat parkir. Dengan demikian, pelayanan rumah sakit akan menjadi lebih efisien dan nyaman bagi semua pihak yang terlibat.

Pelayanan yang baik dalam penerapan kualitas pelayanan dengan memperhatikan setiap aspek dari pengalaman pasien mulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis, serta fasilitas dan kebersihan lingkungan, dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien. Hal ini tentu saja memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Tjiptono, 2019).

Pendaftaran secara online dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Maka dari itu, banyak rumah sakit mempunyai aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan pasien. Salah satunya yaitu RS M. Djamil Padang yang mempunyai Djamil Apps. Adanya aplikasi Djamil Apps ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pendaftaran pasien, yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan di Rumah Sakit M. Djamil Padang.



Rumah Sakit M. Djamil merupakan Rumah Sakit tipe A dan salah satu institusi kesehatan yang berpengaruh di Kota Padang, Sumatera Barat, dan telah berdiri sejak tahun 1932. Kualitas pelayanan di RS M. Djamil memiliki arti yang sangat penting bagi masyarakat setempat dan sekitarnya, karena RS M. Djamil Padang sering kali menjadi tempat rujukan bagi pasien yang memerlukan perawatan kesehatan tingkat lanjut. RS M. Djamil bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, tanpa diskriminasi, dan efektif, dengan memprioritaskan kebutuhan pasien sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit tipe A. Dengan demikian, RS M. Djamil bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga tidak ada ketidakpuasan atau kesalahan saat menggunakan fasilitas rumah sakit.

Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan kegiatan penelitian di lembaga kesehatan tersebut agar dapat melihat secara langsung bagaimana penerapan kualitas pelayanan pasien pada lembaga kesehatan tersebut. Oleh karena itu Tugas Akhir ini diberi judul “**Penerapan Kualitas Pelayanan Pasien pada RS M. Djamil Padang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengambil suatu perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit M. Djamil Padang berdasarkan dimensi RATER?
2. Bagaimana upaya Rumah Sakit M. Djamil dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana proses penanganan keluhan yang diterapkan oleh Rumah Sakit M. Djamil Padang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pasien Rumah Sakit M. Djamil Padang.
2. Untuk mengetahui upaya Rumah Sakit M. Djamil dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui proses penanganan keluhan yang diterapkan oleh Rumah Sakit M. Djamil Padang

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan kajian tentang permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan di RS M. Djamil Padang

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu subjek dan praktisi. Bagi subjek, penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Bagi praktisi, penelitian ini dapat dijadikan kajian dalam menangani masalah perusahaan yang sedang dihadapi berkaitan dengan pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen.

### **1.5 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode observasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang terjadi di RS M. Djamil. Pendekatan ini melibatkan pengamatan langsung di lapangan untuk mencatat berbagai aspek, seperti perilaku pasien serta cara perusahaan memberikan layanan kepada pasien tersebut.

### **1.6 Tempat dan Waktu**

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit M. Djamil Padang yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan, Sawahan Timur, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat di bagian Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran selama dua bulan atau 40 hari kerja, dimulai pada tanggal 22 Januari sampai dengan 26 Maret 2024.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini, sistematika yang digunakan penulis adalah:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori teori pada manajemen dan juga terdapat standar operasional prosedur dalam pelaksanaannya.

## BAB III : GAMBARAN PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan gambaran RS M. Djamil, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, sejarah perusahaan, dan ruang lingkup perusahaan.

## BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas uraian dan pembahasan teori yang terdapat pada bab II dari kualitas pelayanan pada pasien di RS M. Djamil melalui metode penelitian yang dilakukan, bab ini juga menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi bahasan kesimpulan serta saran dari hasil pembahasan terkait dengan judul dan teori yang dipilih oleh penulis, sehingga nantinya dapat memberikan saran untuk perusahaan maupun pembaca tugas akhir.

