

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang digunakan selama penelitian. |

### 1.1 Latar Belakang

Berdirinya banyak perusahaan dalam jangka waktu yang cukup singkat membuat perusahaan-perusahaan bersaing dengan ketat. Berbagai upaya dilakukan untuk menarik minat konsumen sebanyak-banyaknya, salah satu faktor paling berpengaruh yang dapat menarik minat konsumen terhadap produk atau jasa yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konsumen yang bersangkutan untuk melakukan transaksi pembelian produk ataupun jasa (Siswanto & Cahyono, 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin besar nilai yang diterima dan dirasakan oleh konsumen, maka minat konsumen untuk membeli dan memiliki barang atau jasa akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah persepsi atau pandangan dari konsumen terkait dengan pelayanan yang nyata diterima dan diperoleh sesuai dengan harapan atau keinginan atas atribut pelayanan dari sebuah perusahaan (Mu'ah & Masram, 2021). Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan suatu perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan dari konsumennya, pelayanan yang dimaksud dapat didefinisikan sebagai sebuah jasa atau pelayanan yang diberikan dari pemilik jasa yang dapat berupa kelancaran, hubungan, keramahan, kemampuan, kecepatan dimana dapat

ditunjukkan dengan cara bersikap dalam pemberian pelayanan kepada konsumen (Mu'ah & Masram, 2021).

Layanan sendiri dapat diartikan sebagai sebuah cara melayani, atau kemudahan yang diberikan kepada konsumen dalam perihal jual beli jasa ataupun barang (Mu'ah & Masram, 2021). Kualitas pelayanan merupakan sebuah kunci utama untuk meraih kesuksesan untuk sebuah organisasi atau perusahaan dalam menghadapi ketatnya gempuran persaingan yang semakin ketat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang secara keseluruhan membentuk persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima (Afrilliana, 2020). Dimensi yang menjadi tumpuan dan merupakan dimensi yang sangat dinamis yaitu *responsiveness*. *Responsiveness* adalah sebuah keinginan dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen dan juga memberikan informasi yang jelas (Ratnasari, 2021.).

Pelayanan yang berkualitas kepada konsumen harus diterapkan oleh seluruh perusahaan baik yang berfokus pada produk maupun jasa, dikarenakan aspek tersebut merupakan yang paling krusial didalam bisnis. Rumah sakit merupakan salah satu bisnis pelayanan jasa. Rumah sakit dalam bahasa asing yaitu *hospitalium* yang diartikan sebagai tamu, dimana rumah sakit adalah suatu tempat yang berfokus dalam perawatan pasien atau tempat pengasingan penyakit menular (Adhani, 2018). Rumah sakit secara luas dapat dijelaskan sebagai sebuah institusi pelayanan yang bergerak pada bidang kesehatan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara perorangan dan menyediakan rawat jalan, rawat inap, serta instalasi gawat darurat sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang nomor 44 tahun 2009 (Adhani, 2018). Rumah sakit sebagai jasa kesehatan telah diizinkan oleh pemerintah RI sejak tahun 1990 untuk menjadi komoditi bisnis dengan pengesahan Permenkes No 84 tahun 1990 dimana tercantum bahwa kepemilikan atas rumah sakit selain berbentuk yayasan dapat juga berbentuk badan hukum lainnya (Adhani, 2018).

Persaingan dalam komoditi bisnis jasa kesehatan membuat setiap rumah sakit memiliki kewajiban serta tuntutan agar terus melakukan peningkatan dari segala aspek, baik itu dari fasilitas yang disediakan maupun pelayanan yang diberikan. Terdapat dua aspek dalam pelayanan yaitu aspek medis yang berarti pasien diberi perlakuan sebagai individu yang utuh serta holistik dan juga aspek manajemen yang berarti pasien menerima kebutuhan serta dipenuhi keinginannya (Adhani, 2018). Apabila pelayanan yang dirasakan oleh pasien tidak dilakukan dengan baik dan sebagaimana mestinya maka hal tersebut dapat menimbulkan bahaya bagi pasien maupun pihak pengelola rumah sakit. Kematian yang sia-sia, kerugian harta benda, serta reputasi rumah sakit dapat memburuk akibat dari pelayanan rumah sakit yang buruk dan tidak dikelola dengan baik.

Seluruh rumah sakit Indonesia telah menerapkan akreditasi yang merujuk pada standar dari *Joint Comission International* sejak tahun 2012 yang mengutamakan keselamatan pasien (Adhani, 2018). Standar pelayanan rumah sakit di Indonesia juga telah diatur oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dimana terdapat presentase minimal terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 95%, dimana apabila tidak memenuhi kriteria tersebut maka rumah sakit yang bersangkutan dianggap tidak mencukupi standar minimal dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien dan dianggap memiliki kualitas yang kurang mumpuni (Kemenkes RI, 2016).

Dikutip dari Badan Pusat Statistik (BPS) provinsi Sumatera Barat (Sumbar), Sumbar berada diperingkat ke-5 jumlah penduduk terbanyak diantara provinsi lainnya di pulau Sumatera. Total penduduk yang mencapai 5,75 juta jiwa membuat Sumbar harus memiliki berbagai layanan kesehatan yang menunjang untuk warganya. Seperti yang dikutip dari BPS provinsi Sumatera Barat, terdapat total 51 rumah sakit tahun 2024 di Sumatera Barat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Sebagai salah satu rumah sakit terbesar di Sumatera Barat, Semen Padang Hospital (SPH) telah memperoleh sejumlah penghargaan seperti penghargaan layanan imunisasi terbaik di Kota Padang tahun 2024. Dikutip dari

Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan (Ditjen Yankes), SPH memiliki akreditasi paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2017. Akreditasi serta prestasi tersebut tentunya membuat SPH menjadi acuan dan juga objek *benchmarking* bagi fasilitas pelayanan kesehatan lainnya di Sumatera Barat.

Namun, pada kondisi aktual yang terjadi terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan di Semen Padang Hospital (SPH). Sesuai dengan visi SPH yaitu "Menjadi Rumah Sakit Umum pilihan utama yang menghadirkan layanan prima di Sumatera Tahun 2030", maka diperlukannya analisa terkait masalah kualitas pelayanan. Masih ditemukannya keluhan dari pasien dimana harusnya hal tersebut dapat lebih diminimalisir. Diperlukannya tindakan perbaikan untuk meminimalisir keluhan serta memenuhi harapan pasien untuk mencapai visi tersebut. Semen Padang Hospital menyediakan berbagai pelayanan terkemuka yang mendukung terwujudnya visi tersebut mulai dari poliklinik, fisioterapi, hemodialisa, radiologi, Unit Gawat Darurat (UGD), laboratorium, farmasi, *Intensive Care Unit* (ICU) hingga layanan yang hanya dimiliki sedikit rumah sakit di Sumatera Barat seperti layanan *Sunday Clinic*, *Computed Tomography* (CT Scan), dan *cathlab*.

Saat ini masih terdapat beberapa masalah di Semen Padang Hospital (SPH) seperti mengenai kualitas pelayanan pasien. Terdapat beberapa unit operasional di SPH seperti UGD, Poliklinik, Farmasi, dan Rawat Inap. Keluhan dari pasien mengenai kualitas pelayanan hampir ditemukan disetiap unit. Namun, farmasi memiliki keluhan terbanyak diantara keseluruhan unit. Diantara unit pelayanan yang ada di SPH, farmasi mengalami kesenjangan pelayanan yang paling banyak mengalami keluhan. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya keluhan yang diterima pihak rumah sakit mengenai kualitas pelayanan di unit bagian farmasi. Data keluhan dari pasien masing-masing unit didapatkan dari *QR Code* kritik saran dan *Whatsapp* layanan SPH. Kuesioner kepuasan pasien Semen Padang Hospital dapat dilihat pada **Gambar 1.1**. Data keluhan direkap masing-masing unit lalu dibuatkan *pie chart* untuk melihat keluhan terbanyak serta presentase keluhan. Presentase keluhan dari unit pelayanan di SPH dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.

**SURVEY KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN SEMEN PADANG HOSPITAL**

Salam sehat, silahkan beri penilaian terhadap layanan Semen Padang Hospital

nopalaghib123@gmail.com [Switch accounts](#)

Not shared

\* Indicates required question

**Unit Layanan \***

Your answer

**Jam Survey \***

08.00-12.00

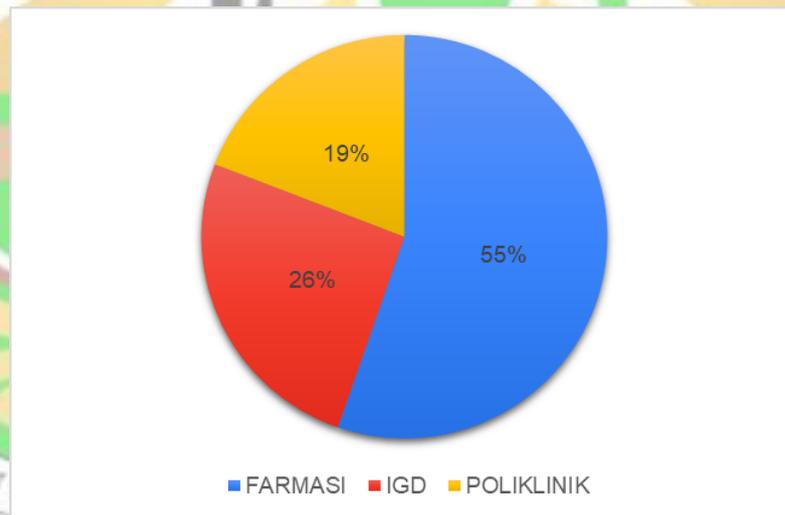
13.00-17.00

**Jenis Kelamin \***

Pria

Wanita

**Gambar 1.1** Kuesioner *Survey* Kepuasan Pasien Semen Padang Hospital



**Gambar 1.2** Rekapitulasi Keluhan Unit Pelayanan SPH 2024

Hasil dari survey awal yang dilakukan pada tanggal 18 Desember 2024, ditemukan terdapat 25 keluhan pasien farmasi dari *QR Code* kritik saran, *Whatsapp*, dan juga *website* layanan Semen Padang Hospital. Keluhan yang diberikan dari berbagai kalangan pasien, baik dari pasien yang menggunakan BPJS hingga pasien

umum. Keluhan yang diberikan pasien secara garis besar diantaranya adalah waktu tunggu obat yang terlalu lama, untuk pasien rawat jalan akan menunggu antrean di ruang tunggu yang telah disediakan oleh rumah sakit sedangkan untuk rawat inap E-resep akan diberikan oleh perawat pada lantai yang bersangkutan kepada petugas farmasi lalu setelah selesai petugas farmasi akan mengantarkan obatnya. Informasi ini didapatkan setelah dilakukannya wawancara dengan pihak berwenang yaitu Dokter Adisty Taufik selaku direktur operasional Semen Padang Hospital. Pasien rawat inap akan tetap mendapatkan antrean namun pasien tetap menunggu di kamar rawat inap. Keluhan lain yang disampaikan yaitu nomor antrian obat yang tidak sesuai, proses pembayaran pasien umum dan pasien BPJS yang lama, konsultasi serta pemberian obat pasien BPJS dan asuransi seharusnya dipisah dan lain sebagainya. Keluhan yang disampaikan pasien pada unit farmasi dapat dilihat pada **Lampiran A.**

Selain keluhan yang disampaikan oleh pasien, terdapat waktu tunggu obat yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah. Sesuai dengan Permenkes RI No.129 Tahun 2008 yang menetapkan waktu tunggu obat maksimal yaitu 30 menit untuk resep non-racik dan 60 menit untuk resep racikan. Pengukuran waktu tunggu obat dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, sampel yang digunakan yaitu 100 pasien. Observasi dilakukan secara langsung dengan populasi pasien yang menggunakan layanan farmasi, setelah dilakukan observasi kemudian data divalidasi dengan *crosscheck* ke data yang telah direkap oleh pihak farmasi SPH. Hasil observasi menunjukkan terdapat 83 resep dengan waktu tunggu yang tinggi dan 17 resep yang sesuai dengan standar peraturan Kementerian Kesehatan. Data menunjukkan tingginya waktu tunggu resep yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Waktu tunggu obat layanan farmasi dapat dilihat pada **Lampiran B.**

Oleh karena itu, kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan aspek yang sangat penting, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor kesehatan. Meskipun Semen Padang Hospital telah memperoleh berbagai penghargaan dan akreditasi, keluhan yang muncul dari pasien menunjukkan masih

adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan aktual yang diterima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat terwujud peningkatan kualitas pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Melakukan analisis tingkatan kualitas pelayanan pada farmasi Semen Padang Hospital.
2. Apa saja aspek-aspek yang perlu diutamakan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada farmasi Semen Padang Hospital?
3. Apa saja usulan perbaikan yang bisa diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada farmasi Semen Padang Hospital?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi pelayanan pada farmasi Semen Padang Hospital, mengetahui kesenjangan antara harapan pasien dan realita pelayanan serta memberikan usulan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu responden yang ditentukan pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang menggunakan layanan farmasi.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, tujuan, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini menjelaskan semua teori yang digunakan dalam proposal ini. Bab ini menjabarkan topik terkait kualitas pelayanan, metode pengolahan data yaitu metode *Service Quality*, (ServQual), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan dalam penelitian yang meliputi studi pendahuluan, identifikasi permasalahan, metode yang digunakan, perancangan kuisisioner, pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh melalui kuisisioner, wawancara, dan observasi. Pembahasan berfokus pada analisis kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Selain itu, bab ini membahas hasil yang diperoleh dari penerapan metode *Service Quality* (ServQual), dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dalam penelitian ini.

## **BAB V KESIMPULAN DAN USULAN**

Bab ini menyimpulkan temuan-temuan dari penelitian ini, memberikan usulan perbaikan yang perlu diterapkan pada sistem pelayanan farmasi Semen Padang Hospital, serta saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat memperdalam analisis atau mengembangkan sistem yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan.

