

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan suatu institusi bidang kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap, rawat jalan dan pasien gawat darurat yang didukung dengan penunjang-penunjang medis seperti laboratorium serta farmasi. (Sahat Manampin Siahaan, 2018) Pelayanan kefarmasian rumah sakit adalah pelayanan yang bersifat langsung terhadap pasien serta bertanggung jawab terhadap ketersediaan kebutuhan farmasi dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas hidup pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 58, 2014). Jika pelayanan farmasi tidak di atur dengan baik maka akan memberikan dampak yang buruk dalam alur pelayanan kesehatan.(Sahat Manampin Siahaan, 2018)

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan suatu pelayanan yang menjadi satu kesatuan dari sistem pelayanan Rumah Sakit dimana fokus utama dari pelayanan tersebut adalah pelayanan yang profesional terhadap pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat-alat kesehatan dan barang medis habis pakai yang memiliki mutu baik dan terjangkau bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian wajib mengikuti standar pelayanan kefarmasian yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan. (Peraturan Menteri Kesehatan, 2016)

Sebuah instalasi farmasi diwajibkan memiliki sebuah kebijakan mutu yang dibentuk oleh IFRS sebagai suatu panduan mutu yang dapat diterapkan. Kebijakan mutu ini meliputi jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh seluruh personel yang bertanggung jawab memenuhi segala persyaratan

mutu. Tujuan dari kebijakan mutu adalah untuk meningkatkan komitmen, kualitas pelayanan dan perbaikan yang dilakukan terus menerus untuk kepuasan konsumen dimana meliputi pengetahuan terkait kebutuhan konsumen, pencegahan terkait ketidakpuasan konsumen, pengoptimalisasi biaya, pengidentifikasian peluang dalam peningkatan mutu serta pencegahan terjadinya kerugian bagi konsumen. (Siregar C, 2004)

Kepuasan pasien berarti derajat pelayanan kesehatan yang diterima pasien baik dalam bentuk barang atau jasa yang menguntungkan, berguna, wajar dan bernilai bagi pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penilaian dari kualitas pelayanan suatu perusahaan atau rumah sakit sehingga suatu manager farmasi harus mampu menilai kesenjangan yang ada pada kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan cara untuk menangani kesenjangan tersebut. (Alison M, 2014)

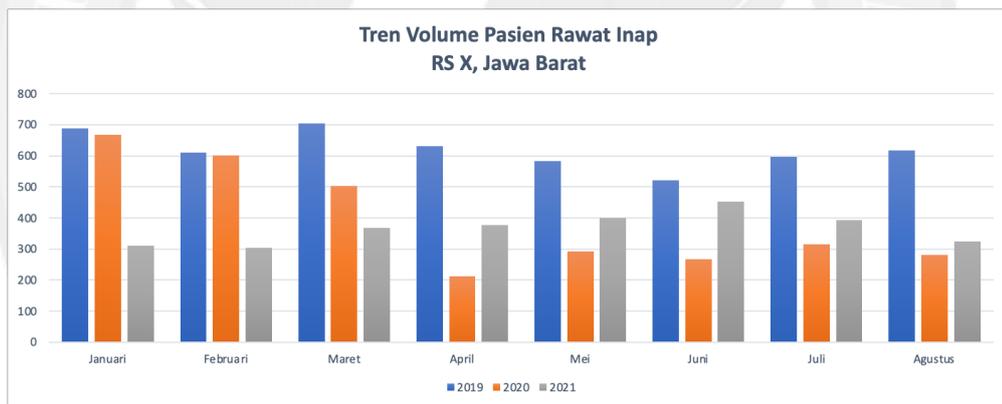
Kualitas pelayanan kefarmasian dapat terukur dengan penelitian dengan metode *ServQual* dimana metode ini menyebutkan 5 dimensi dari kualitas pelayanan, diantaranya adalah *tangibles* atau bukti nyata suatu perusahaan menunjukkan kualitas pelayanannya yang langsung dapat dinilai oleh pasien seperti fasilitas, cara berkomunikasi, dan lain-lain. kedua adalah *reliability* atau kemampuan dalam menunjukkan keinginan untuk bertemu dengan ekspektasi pelayanan dari pasien. Ketiga adalah *responsiveness* atau kemampuan dalam memberikan respon kepada pasien. Keempat adalah *assurance* yaitu kompetensi suatu perusahaan atau rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan yang menjanjikan sehingga menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi pasien. Terakhir adalah *empathy* yaitu perhatian yang diberikan dari personel farmasi secara individu yang ditunjukkan secara langsung kepada pasien. (Anthony Selva Priya, 2021)

Kualitas pelayanan menjadi begitu penting karena berhubungan dengan kepuasan pasien dan sangat erat kaitannya dengan keuntungan rumah sakit, pengeluaran rumah sakit dan presentase jual beli dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat dimaksud dengan kemampuan memenuhi kebutuhan pasien serta dapat melebihi pemenuhan kebutuhan pasien di atas ekspektasi pasien itu sendiri. Beberapa penelitian menyebutkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien sehingga kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang lama. (Victor Pratama, 2020)

Kelima dimensi menjadi dasar dalam penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit daerah Jawa Barat untuk dapat dianalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas pelanggannya. Rumah sakit yang akan diteliti yaitu rumah sakit X yang terletak di Kabupaten Bekasi provinsi Jawa Barat dimana RS X merupakan salah satu cabang dari RS swasta yang telah memiliki *brand image* yang baik namun berdasarkan laporan bulanan rumah sakit yang meliputi tren volume pasien serta pendapatan rumah sakit serta aspek-aspek yang mempengaruhi presentase keuntungan dari rumah sakit, terlihat bahwa tren volume pasien sejak tahun 2019 hingga tahun 2021 mengalami penurunan terutama saat pandemi Covid 19 melanda dimana RS X menerima perawatan pasien Covid 19 baik dirawat inap maupun rawat jalan. Pada tahun 2019 sebelum pandemi, angka tertinggi rawat inap RS X mencapai angka 700 pasien dan rawat jalan sebanyak 14.612 pasien pada bulan Maret dan terendah pada bulan Juni yaitu 521 pasien rawat inap dan 9.969 pasien rawat jalan. Pada tahun 2020 saat terjadi pandemi Covid 19, terjadi penurunan yang signifikan pada tiap bulannya baik pada pasien rawat

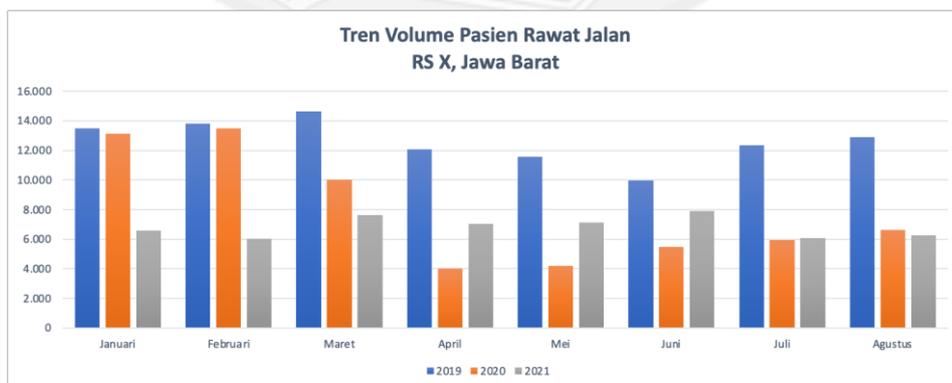
inap maupun rawat jalan. Pada tahun 2021, terjadi peningkatan pasien rawat inap dan rawat jalan dimulai sejak bulan April dimana kasus harian Covid 19 mulai melandai pada bulan tersebut dan pada bulan Agustus RS X memutuskan menjadi rumah sakit yang tidak menerima pasien Covid 19.

Pada sisi *revenue* atau pendapatan RS X, sejak pandemi Covid 19, pasien yang dirawat di RS X mayoritas menggunakan jaminan Kemenkes sehingga dari segi *revenue*, RS X tidak mengalami kendala namun oleh karena keputusan bulan Agustus 2021 dimana RS X tidak lagi menerima pasien Covid 19, maka *revenue* akan cenderung menurun seiring dengan tren pasien rawat inap dan rawat jalan non Covid 19. Sehingga RS X akan membandingkan tren dan *revenue* pasien rawat inap dan rawat jalan dengan tahun 2019.



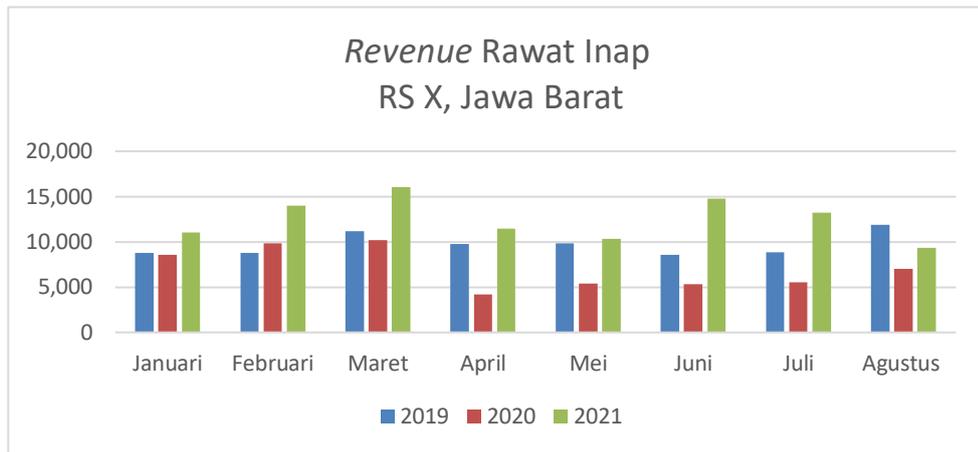
Gambar 1. Tren Volume Pasien Rawat Inap RS X, Jawa Barat

Sumber: Internal



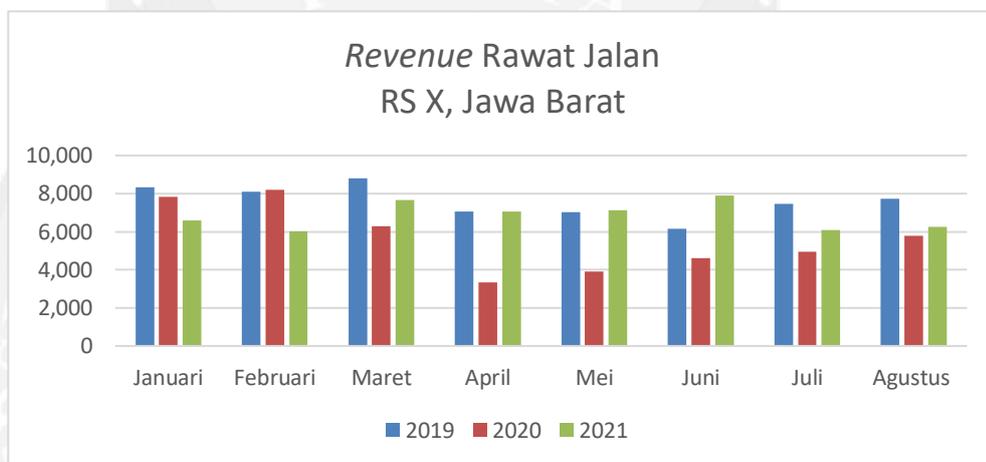
Gambar 2. Tren Volume Pasien Rawat Jalan RS X, Jawa Barat

Sumber: Internal



Gambar 3. *Revenue Rawat Inap RS X, Jawa Barat*

Sumber: Internal

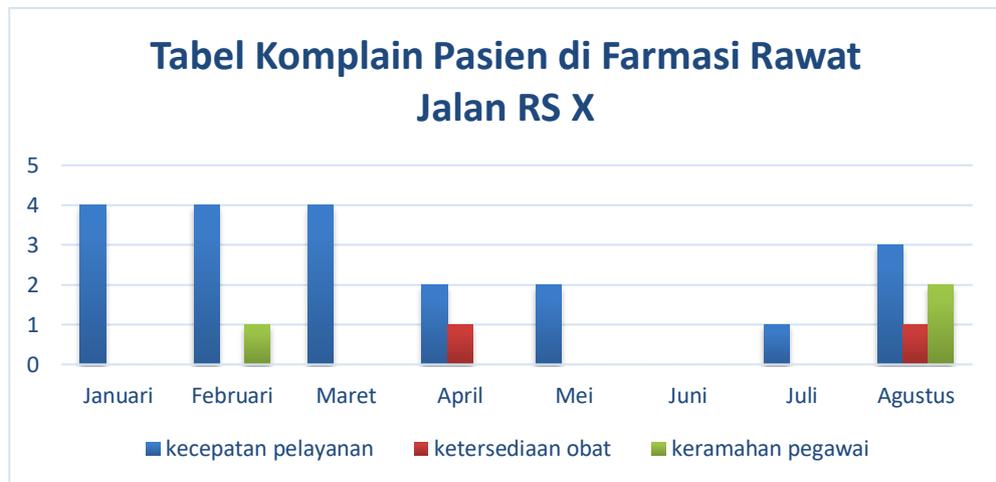


Gambar 4. *Revenue Rawat Jalan RS X, Jawa Barat*

Sumber: Internal

Dalam hal kepuasan pelanggan di RS X Jawa Barat, kualitas pelayanan pada bidang farmasi rawat jalan menjadi sorotan bagi pihak manajemen di RS X oleh karena tingginya angka komplain dimana rata-rata komplain masyarakat yakni mengenai kualitas pelayanan di farmasi rawat jalan. Berdasarkan data laporan farmasi sejak Januari hingga Agustus 2021, terdapat beberapa permasalahan seperti keterlambatan penyiapan obat sekitar 55-69% dari seluruh total resep. Terdapat 1325 jumlah resep dimana pasien tidak tebus dengan alasan yang beragam, yaitu harga yang mahal dan ketidaksediaan obat. Sebanyak 29 komplain tertulis pasien pada farmasi rawat jalan di tahun 2021

yang membahas mengenai kecepatan pelayanan, ketersediaan obat dan keramahan pegawai farmasi.



Gambar 4. Tabel Komplain Pasien di Farmasi Rawat Jalan RS X Tahun 2021

Sumber: Internal

Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap RS X yang dimediasi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dengan menggunakan model penelitian yang dimodifikasi dari model penelitian Ismail A dan Yunan Y tahun 2016 berjudul *Service Quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty* dan modifikasi dari penelitian *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty* yang di tulis oleh Leninkumar V tahun 2016

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijabarkan bahwa RS akhir-akhir ini mendapat banyak keluhan dari pelanggan yang dkuatirkan akan membuat RS X kehilangan pelanggannya yang loyal. Oleh karena itu, selain memperbaiki hal-hal yang dikeluhkan di atas, penting untuk meneliti lebih dalam faktor apa saja yang membuat pasien yang hingga saat ini tetap menggunakan jasa dan membeli obat-obatan di farmasi RS X tetap loyal,

sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di RS X provinsi Jawa Barat, melalui faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* yang dimediasi oleh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- b. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- c. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- d. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- e. Apakah *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien
- f. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien?

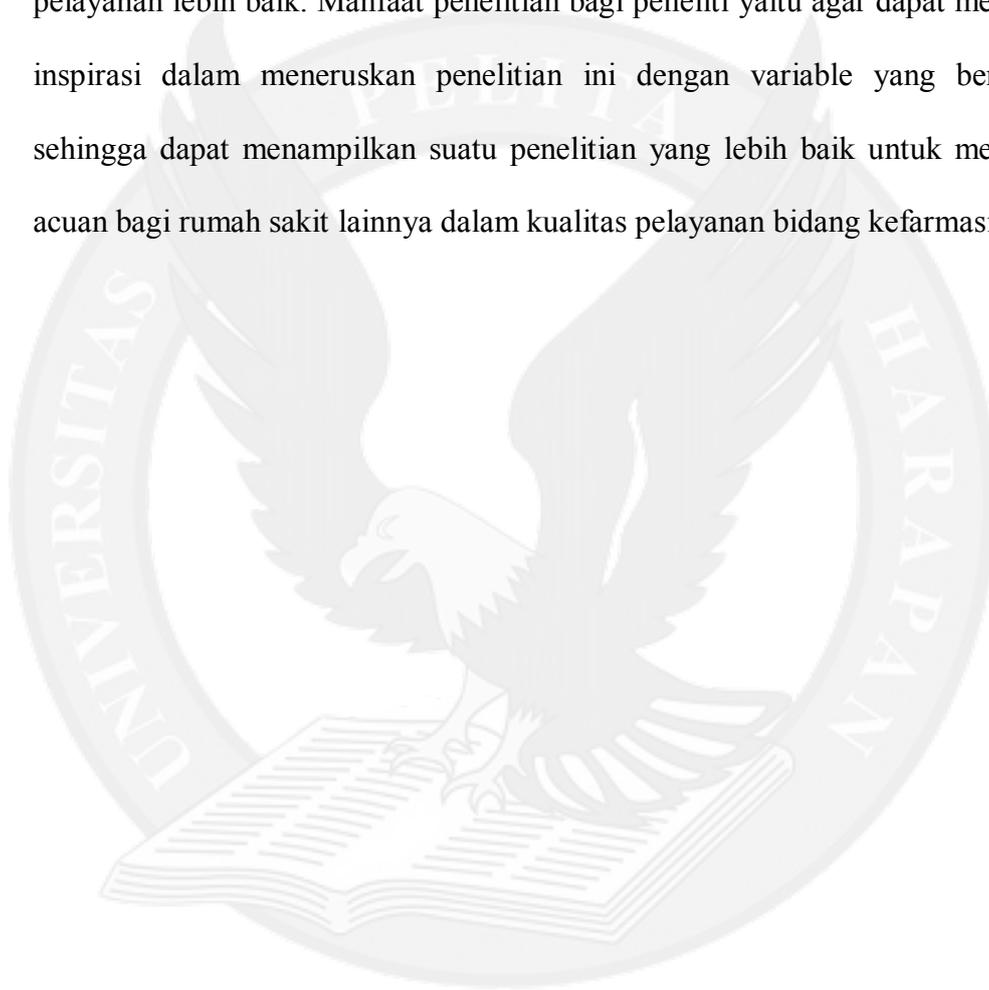
1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini memiliki tujuan:

- a. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien
- b. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh dari *reliability* terhadap kepuasan pasien
- c. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien
- d. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien
- e. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien
- f. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terhadap RS X yaitu memberikan data dan gambaran pengaruh dari kualitas pelayanan farmasi di RS X dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien serta loyalitas pasien sehingga dapat menjadi dasar dalam perencanaan perbaikan kualitas pelayanan kedepannya agar memberikan pelayanan lebih baik. Manfaat penelitian bagi peneliti yaitu agar dapat menjadi inspirasi dalam meneruskan penelitian ini dengan variable yang berbeda sehingga dapat menampilkan suatu penelitian yang lebih baik untuk menjadi acuan bagi rumah sakit lainnya dalam kualitas pelayanan bidang kefarmasian.



1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan:

Pada bagian ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika tesis.

BAB II Landasan Teori:

Uraian sistematika penelitian adalah sebagai berikut:

a. Bab I Pendahuluan

Pada bab I peneliti menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika tesis

b. Bab II Landasan Teori

Pada bab II peneliti mengemukakan mengenai manajemen pada bidang farmasi, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien

c. Bab III Metode Penelitian

Pada bab III peneliti membahas mengenai metode penelitian yaitu jenis penelitian, populasi, sample, variable, metode pengumpulan data dan data-data yang akan digunakan pada penelitian

d. Bab IV Laporan Penelitian

Pada bab IV peneliti melaporkan persiapan pengambilan data dan perhitungan data sesuai dengan metode yang digunakan

e. Bab V Penutup

Pada bab V peneliti mengemukakan kesimpulan dan saran

f. Daftar Pustaka

g. Lampiran