

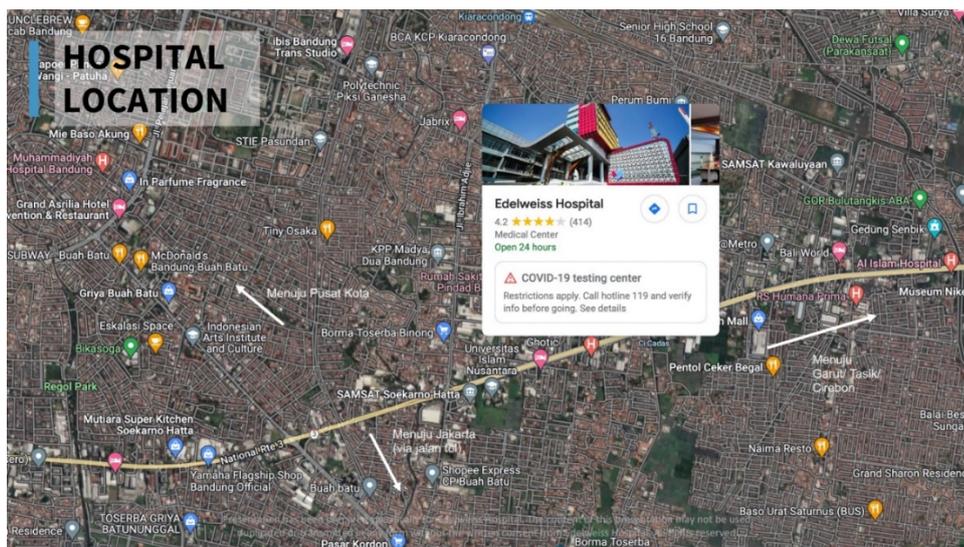
BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dalam aspek akademis dan praktis, serta sistematika penulisan penelitian.

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Edelweiss merupakan rumah sakit swasta (*private hospital*) yang terletak di Kota Bandung. Rumah Sakit Edelweiss mulai beroperasi sejak 14 Agustus 2020 dan merupakan Rumah Sakit yang berada di bawah PT Dawa Daya Kahuripan. Secara geografis, Rumah Sakit Edelweiss terletak di Jl. Soekarno Hatta No.550 Kota Bandung. Hal tersebut digambarkan dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Lokasi Geografis Rumah Sakit Edelweiss

Sumber: Profil Perusahaan Tahun 2022 (Edelweiss Healthcare Group, 2022)

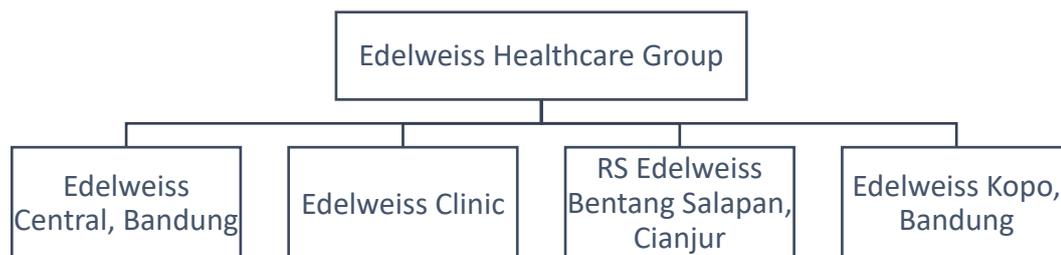
Rumah Sakit Edelweiss memiliki luas bangunan sebesar 15.986 m² dan luas tanah seluas 5.141 m². Rumah Sakit Edelweiss saat ini memiliki 2 (dua) gedung besar yang terdiri dari 1 (satu) gedung utama dan 1 (satu) gedung khusus area parkir kendaraan. Gedung utama Rumah Sakit Edelweiss terdiri atas 9 lantai yang memiliki kapasitas sebanyak 123 Tempat Tidur Perawatan seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kelas Perawatan dan Jumlah Tempat Tidur

No	Kelas Perawatan	Jumlah Tempat Tidur (TT)
1	Suite	4
2	VIP	24
3	Kelas 1	20
4	Kelas 2	29
5	Kelas 3	21
6	Isolasi	4
7	Neonatologi	10
8	Intensif	11
Total		123

Sumber: Profil Rumah Sakit Edelweiss Tahun 2023 (Edelweiss Healthcare Group, 2023)

Rumah Sakit Edelweiss merupakan salah satu Rumah Sakit yang berada dalam naungan *Edelweiss Healthcare Group* (EHG) sejak tahun 2022. *Edelweiss Healthcare Group* (EHG) memiliki beberapa entitas yang merupakan fasilitas kesehatan baik tingkat 1 maupun tingkat lanjutan. Berikut struktur korporasi yang berada dalam naungan *Edelweiss Healthcare Group* (EHG) digambarkan dalam Gambar 1.2.



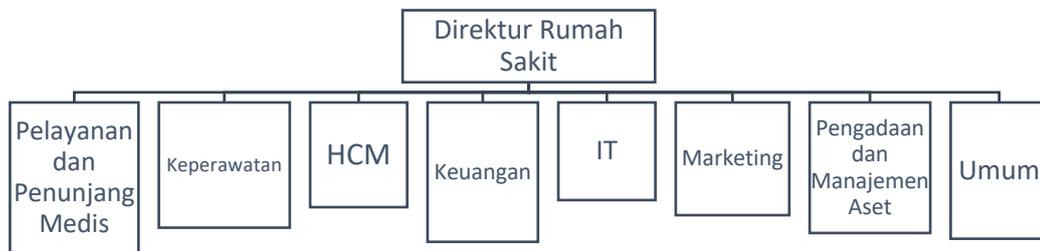
Gambar 1.2 Struktur Korporasi *Edelweiss Healthcare Group*

Sumber: Profil Perusahaan Edelweiss Healthcare Group Tahun 2023 (Edelweiss Healthcare Group, 2023)

Edelweiss Healthcare Group (EHG) memiliki visi untuk berkontribusi kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik

khususnya kepada masyarakat di Provinsi Jawa Barat. EHG berfokus melayani masyarakat segmentasi menengah ke atas yang sedang berkembang dengan memposisikan diri sebagai perusahaan penyedia layanan kesehatan yang *affordable luxuries*.

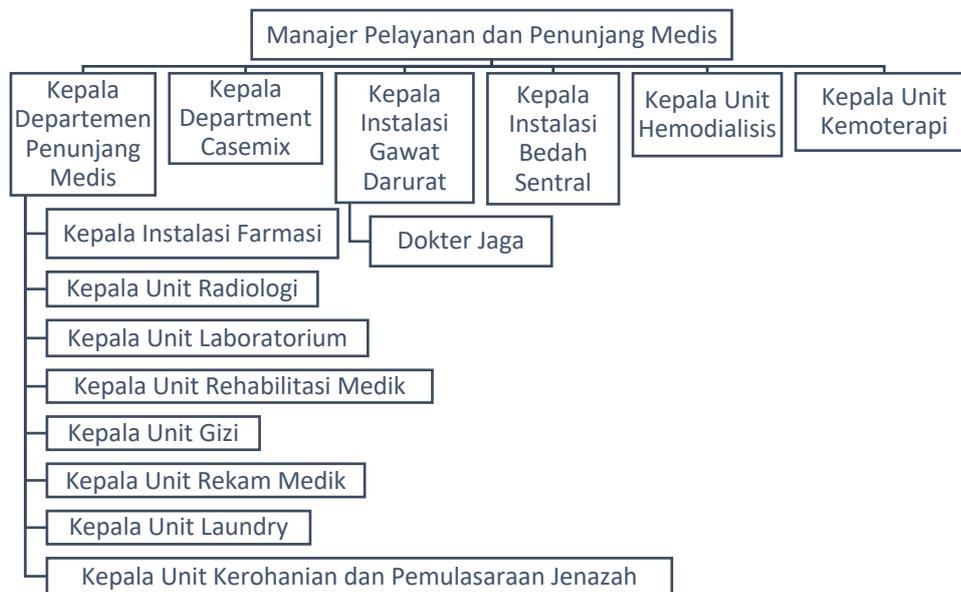
Adapun Rumah Sakit Edelweiss Bandung memiliki struktur organisasi perusahaan yang menjadi representasi bahwa Direktur Rumah Sakit memiliki jalur koordinasi dan komando secara langsung kepada seluruh Manajer Bidang yang berada di bawahnya sehingga alur birokrasi lebih sederhana dan efisien. Struktur organisasi rumah sakit ditampilkan dalam Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Edelweiss Bandung

Sumber: Profil Perusahaan Tahun 2023 (Edelweiss Healthcare Group, 2023)

Berbagai unit dan instalasi rumah sakit memainkan peran penting dalam menyediakan layanan pasien. Dalam konteks usaha bidang perumaha-sakitan, Instalasi Farmasi merupakan salah satu unit atau instalasi yang menjadi pusat pendapatan terbesar. Jalur koordinasi dari Bidang Pelayanan dan Penunjang Medis digambarkan dalam Gambar 1.4 sebagai berikut.



Gambar 1.4 Struktur Organisasi Bidang Pelayanan dan Penunjang Medis

Sumber: Profil Rumah Sakit Edelweiss Tahun 2023 (Edelweiss Healthcare Group, 2023)

Adapun visi, misi, *core value*, dan *brand essence* dari Edelweiss Hospital mengikuti dari apa yang telah ditetapkan oleh Edelweiss Healthcare Group sebagai berikut.

Visi: Meningkatkan standar kualitas hidup masyarakat dimanapun Edelweiss Hospital beroperasi

Misi: Menjadi pilihan utama sebagai penyedia layanan kesehatan terintegrasi yang berfokus pada pelayanan berkualitas

Brand Essence: Rumah sakit pilihan yang selalu memberikan pelayanan dari hati untuk menolong setiap orang menggapai kesehatan seutuhnya, sehat lahir dan batin

Big Idea: Menjadi *top of mind* layanan kesehatan di Jawa Barat dalam 5 tahun pertama kegiatan operasional.

1.2 Latar Belakang

Dorongan inovasi yang lebih efektif diperlukan untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Dari sudut pandang analisis berbasis hasil, masalah sosial dalam bidang kesehatan dan pendidikan merupakan motivasi inovasi terbesar di Indonesia. Selain itu, upaya fasilitas kesehatan di Indonesia untuk memperoleh kepercayaan masyarakat saat ini masih menjadi tantangan yang besar. (Pratama, 2019)

Jokowi mengatakan bahwa lebih dari 2 juta orang Indonesia pergi keluar negeri setiap tahun hanya untuk mendapatkan perawatan medis. Menurut Jokowi, hal ini membuat Indonesia kehilangan devisa negara, sedikitnya sebesar Rp. 170 triliun per tahun (Farisa, 2023). Warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit di negara lain karena teknologi medis dan layanan kesehatan yang kurang baik. Selain itu, alasan utama yang mendorong tren ini adalah keterbatasan akses teknologi dan keahlian spesialis yang belum merata di Indonesia, serta kurangnya kepercayaan terhadap kualitas layanan kesehatan domestik (Prawira, 2024).

Saat ini berkembang paradigma baru bahwa *co-innovation* menggabungkan antara ide dan pendekatan internal maupun eksternal untuk menghasilkan nilai-nilai baru yang menjadi keunggulan kompetisi (Lee et al., 2012). Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus didorong dengan maksimal untuk melakukan berbagai inovasi dan terobosan. *Co-creation* meningkatkan proposisi nilai dalam memenuhi preferensi nilai pelanggan terus meningkat bagi pelaku industri *hospitality* termasuk rumah sakit dalam lingkungan bisnis yang turbulen, dinamis, kompleks dan kompetitif (Kleber & Volkova, 2018).

Kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan menyebabkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Studi sebelumnya di Rumah Sakit Citra Medika Depok menunjukkan bahwa citra merek rumah sakit berkorelasi positif dengan loyalitas pasien melalui pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pasien. Dalam konteks ini, citra merek merupakan salah satu komponen penting dari keunggulan rumah sakit

dalam menghadapi persaingan dan memenuhi kebutuhan pasien atau pelanggan (Yunita et al., 2017).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang merupakan aspek perancangan *value* dari sisi pelanggan merupakan hal penting yang memengaruhi kepuasan. Studi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Djoelham Kota Binjai menunjukkan bahwa variabel dimensi loyalitas pasien dan kepuasan pasien memiliki korelasi positif. Berdasarkan hasil tersebut, dimensi mutu layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien (Ginting et al., 2021).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari pelayanan farmasi yang menjadi salah satu pelayanan yang memiliki nilai penting dalam pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Jonny & Nasution, 2013). Instalasi Farmasi memiliki unit yang berwenang untuk mengatur dan mengelola segala hal yang berkaitan dengan obat-obatan di rumah sakit. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian) dan diperlukan adanya evaluasi dalam proses pelayanan farmasi (Larasanty et al., 2019).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan menjelaskan bahwa kompetensi tenaga farmasi, selain memiliki ilmu pengetahuan dan keterampilan, sikap profesional untuk menjalankan praktik farmasi juga merupakan kompetensi penting. Hal tersebut dikarenakan pelayanan farmasi secara langsung berhubungan dengan pelanggan. Studi di RS Grha Permata Ibu Depok menunjukkan pengaruh terbesar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Depok dengan meningkatkan sikap kerja tenaga farmasi dan aksesibilitas secara bersama-sama (Padang et al., 2018).

Studi lain tentang perencanaan obat di rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi belum sesuai standar. Hal tersebut diakibatkan beberapa faktor yaitu perencanaan yang belum berjalan dengan baik dikarenakan belum ada sistem informasi rumah sakit sehingga menyebabkan data kebutuhan obat tidak optimal, keterlambatan pihak farmasi membuat usulan kebutuhan obat, perencanaan kebutuhan obat belum berjalan dengan baik sehingga masih terjadi kekosongan

obat, belum terbentuknya Komite Farmasi dan Terapi. Selain itu, faktor lainnya adalah belum tersusunnya formularium obat, belum adanya Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS), perencanaan perbekalan farmasi masih bersifat manual, serta jumlah SDM yang belum memenuhi standar rumah sakit tipe C (Ningsih et al., 2018).

Penggunaan *lean management* di unit farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani dilakukan untuk meningkatkan standar pelayanan farmasi serta efisiensi waktu pelayanan. Hal tersebut dimulai dengan tahap perencanaan yang melingkupi pelatihan perencanaan perbekalan kepada petugas farmasi, pembuatan kategorisasi perbekalan (Pareto) dan penetapan nilai stok perbekalan (MMSL), serta uji coba program dan format perbekalan baru selama satu bulan dan sinkronisasi dengan program Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit. Selanjutnya, perencanaan pengadaan dan pembelian dengan membuat dokumen resmi pembelian saat awal persediaan, serta pembuatan dokumen resmi pembelian saat awal persediaan, telah memberikan hasil yang lebih efisien diantaranya adalah mengurangi pembelian obat regular dan cito, mengurangi insiden ketidaktepatan pengiriman obat dengan *purchase order*, mengurangi stok meluber dan insiden stok obat tanpa label, mengurangi waktu tunggu obat jadi dan mengurangi pengembalian obat dari ruang perawatan (Setianto et al., 2020).

Dalam era kompetisi saat ini, kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting untuk dipenuhi. Dalam studi yang dilakukan di Semarang masyarakat berasumsi bahwa pelayanan kesehatan sektor swasta memberikan pelayanan farmasi yang lebih baik dari aspek empati daripada sektor publik seperti Rumah Sakit Umum Daerah atau Nasional. Meskipun, dalam hal keandalan dan akurasi, pelayanan kesehatan publik mampu memberikan persepsi yang lebih baik (Dewi & Dahliyanti, 2016).

Ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan farmasi pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan seperti rumah sakit memperlihatkan hasil yang sangat tinggi. Ini menunjukkan bahwa pasien memiliki harapan yang lebih tinggi dari aspek layanan farmasi yang diberikan dibandingkan dengan pengalaman aktual dari layanan kesehatan yang mereka terima secara keseluruhan. Tingkat harapan pasien yang

tinggi adalah kesempatan bagi rumah sakit untuk mengembangkan layanan perawatan farmasi yang ideal dan inovatif. Upaya meningkatkan layanan informasi obat, konseling pasien dan mengurangi waktu menunggu pasien, dapat menjadi metode yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan perawatan farmasi secara khusus (Larasanty et al., 2019).

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar pelayanan farmasi adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan obat racikan adalah ≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 100%, kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$, serta penulisan resep sesuai formularium adalah 100%. Berdasarkan data indikator mutu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Edelweiss Bandung tahun 2023, standar pelayanan farmasi belum tercapai. Aspek yang paling terlihat adalah terkait waktu tunggu pelayanan dan insiden keselamatan pasien yang terkait dengan layanan Farmasi seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Profil Indikator Mutu Instalasi Farmasi

No	Indikator Mutu	Hasil	Standar
1	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi	22 Menit	≤ 30 menit
2	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racikan	1 Jam 16 Menit	≤ 60 menit
3	Tidak Adanya Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	6 Kejadian	0 Kejadian
4	Kepuasan Pelanggan	95%	$\geq 80\%$,
5	Penulisan Resep sesuai Formularium	100%	100%

Sumber: Profil Indikator Mutu Rumah Sakit Tahun 2023 (Edelweiss Hospital, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 terkait Indikator Mutu Instalasi Farmasi, terdapat 6 (enam) kejadian Insiden Keselamatan Pasien (IKP) yang meliputi kesalahan penulisan obat pada etiket obat oleh petugas Farmasi, kesalahan pengemasan obat, peresapan obat, dan pemberian dosis obat kepada pasien. Hal tersebut menjadi permasalahan paling besar bagi rumah sakit terkait kepercayaan dan citra rumah

sakit. Menurut salah satu sumber petugas Farmasi yang dilakukan pendalaman kasus terkait insiden kejadian keselamatan pasien di Instalasi Farmasi, kejadian tersebut berdampak besar terhadap kinerja dan kepercayaan diri petugas farmasi dalam memberikan pelayanan.

Lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat juga menjadi aspek mutu pelayanan Farmasi yang bermasalah seperti yang ditampilkan dalam Tabel 1.2. Stok pengadaan obat yang sering kali kosong menjadi salah faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan farmasi, meskipun faktor lain seperti kompetensi petugas belum dapat ditinggalkan. Faktor terkait bisnis proses dan alur pelayanan juga belum didalami apakah bermakna signifikan atau tidak.

Rumah sakit dituntut untuk dapat memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan dalam proses pelayanan. Kurang terpenuhinya harapan pelanggan akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dan berujung pada aduan terkait pelayanan rumah sakit secara umum. Berdasarkan data rekapan aduan pasien terhadap Unit Farmasi Rumah Sakit Edelweiss Bandung tahun 2023 yaitu waktu tunggu dan pelayanan lama, kurangnya ketelitian petugas farmasi, kurangnya sikap yang tepat dalam melakukan konfirmasi ulang jenis obat sirup atau drop pada pasien usia di bawah 1 tahun yang ditunjukkan dalam Tabel 1.3. Meskipun secara data, kepuasan pasien mencapai 95%, tetapi ketidakpuasan pelanggan seringkali diungkapkan dalam penilaian di media sosial maupun *google review* dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit secara umum.

Tabel 1.3 Karakteristik Aduan Rumah Sakit Edelweiss

No	Isi Aduan	Presentase
1	Waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan yang lama	34%
2	Waktu tunggu dokter yang lama	30%
3	Petugas farmasi tidak teliti dan salah dalam memberikan obat	8%
4	Petugas farmasi tidak ramah dalam mengkonfirmasi jenis obat	6%
5	Dokter jaga IGD kurang ramah	5%
6	Perawat tidak ramah	4%
7	Waktu tunggu di Kasir terlalu lama	4%
8	Lain-lain	9%

Sumber: Laporan Kinerja Rumah Sakit Tahun 2023 (Edelweiss Hospital, 2023)

Rumah Sakit Edelweiss melakukan kegiatan konsultasi manajemen pengelolaan kefarmasian dengan salah satu *expert* dari pihak eksternal pada akhir tahun 2023. Konsultasi dilakukan dengan wawancara langsung dan melihat beberapa data terkait pengelolaan stok. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah kejadian kekosongan obat yang dinilai sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan di Instalasi Farmasi. Hal tersebut ditunjukkan dalam rangkuman rekomendasi konseling pada Tabel 1.4. berikut.

Tabel 1.4 Hasil Konseling *Expert* Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Edelweiss

No	Permasalahan	Hasil Rekomendasi Perbaikan
1	Perubahan kebijakan penggunaan obat dengan adanya Perjanjian Kerja Sama dengan <i>principal</i> obat	Lakukan kajian Formularium dan Perjanjian Kerjasama dengan <i>Principal</i> Obat dengan efektif
2	Pembuatan <i>Purchase Request</i> (PR) obat dengan periode yang kurang	Lakukan tatalaksana pengadaan obat dengan efisien
3	Pagu pembelian obat, alkes dan BMHP masih disatukan dengan pagu pembelian untuk penunjang lain	Lakukan tatalaksana stok dengan baik dan efisien
4	<i>Lock system</i> saat pengadaan obat	Optimalkan pembayaran farmasi dengan baik untuk mencegah kekosongan obat
5	<i>Stock opname</i> terlalu jauh jaraknya	Lakukan tatalaksana stok dengan efisien
6	Belum adanya <i>person in charge</i> untuk obat-obat khusus, seperti vaksin, obat kemoterapi	Lakukan penunjukkan PIC terkait stok Farmasi

Sumber: Laporan Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tahun 2023 (Edelweiss Hospital, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya kekosongan obat antara lain terkait tatalaksana stok obat, pengadaan obat, serta belum adanya SDM Farmasi yang secara khusus ditunjuk sebagai *person in charge* dalam hal tata kelola *Supply Chain Management* di Instalasi Farmasi. Hal tersebut secara tidak langsung dapat berdampak pada waktu layanan yang memanjang dan berpotensi adanya aduan terkait obat yang tidak dapat ditebus di rumah sakit. Permasalahan tersebut tampaknya menjadi salah satu atensi rumah sakit dalam proses perbaikan mutu layanan Farmasi.

Selain itu, berdasarkan dari laporan keuangan Rumah Sakit Edelweiss, pagu belanja logistik farmasi dari bulan Juli sampai dengan November 2023 selalu melebihi pagu yang telah ditetapkan sebesar 80% dari HPP bulan sebelumnya. Tren yang terjadi tidak konsisten dengan capaian maksimal pembelanjaan yang diharapkan oleh rumah sakit. Akibat dari hal tersebut, hutang rumah sakit terhadap nilai penerimaan Farmasi selalu bertambah dan rumah sakit kesulitan untuk melakukan pelunasan secara bertahap.

Proses yang terjadi dalam pelayanan Farmasi di rumah sakit dapat terlihat sangat kompleks. Mutu pelayanan Farmasi disumbangkan oleh berbagai faktor yang terjadi, baik dari sisi rumah sakit maupun pelanggan atau pasien. Lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat, stok pengadaan obat yang sering kali kosong, faktor SDM, dan adanya kejadian insiden keselamatan menjadi temuan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan farmasi. Dalam aspek keuangan, Instalasi Farmasi yang semestinya menjadi *revenue center* justru memiliki beban hutang yang besar, berkaitan dengan pengelolaan stok Farmasi yang dianggap tidak efektif.

Permasalahan yang belum tereksplorasi adalah sumber kekecewaan, harapan, dan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan terkait pelayanan Farmasi. 90% pasien yang mengalami permasalahan dan menyampaikan aduan terkait layanan farmasi di rumah sakit adalah pasien rawat jalan dengan penjaminan asuransi non JKN. Segmentasi pasien tersebut merupakan komposisi terbesar atau mencapai 45% populasi pasien yang berkunjung dan berobat di layanan rawat jalan dan farmasi Rumah Sakit Edelweiss di tahun 2023. Hal tersebut dapat berpotensi pasien beralih dan mencari alternatif pusat pelayanan kesehatan lainnya.

Rumusan masalah yang diungkapkan sebelumnya adalah terkait bagaimana pelayanan Farmasi diberikan yang meliputi alur pelayanan, sejak proses penerimaan resep sampai pada penyerahan obat ke pasien, menyediakan proposi nilai yang *fit* dengan harapan dan ekspektasi dari pelanggan, dalam konteks ini adalah pasien. Waktu tunggu pelayanan, opini terkait kompetensi SDM Farmasi, keramahan petugas, bisa jadi merupakan bagian dari ekspektasi nilai yang diharapkan pasien.

Untuk mengukur nilai proposisi pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit

dapat dinilai dengan berbagai metode salah satunya adalah metode dengan pendekatan inovasi yang dapat dilakukan secara spesifik dalam lingkup pelayanan Farmasi Rumah Sakit (Chanpuypetch & Kritchanchai, 2017). Hal tersebut digambarkan dalam Gambar 1.5 berikut.



Gambar 1.5 Langkah untuk Mengembangkan Pola Desain

Sumber: Chanpuypetch & Kritchanchai, 2017

Pengukuran nilai proposisi pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Edelweiss menjadi sesuatu yang penting, selain Instalasi Farmasi merupakan salah satu sumber pendapatan rumah sakit yang besar, pasien di Instalasi Farmasi dianggap lebih representatif untuk mewakili pengukuran terhadap layanan suatu rumah sakit (Larasanty et al., 2019). Adanya proposisi nilai dalam pelayanan farmasi dapat dikembangkan menjadi suatu model bisnis inovasi yang belum pernah dilakukan sebelumnya di Rumah Sakit Edelweiss Bandung. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang mengembangkan model bisnis pelayanan Farmasi dengan mengambil studi kasus di Rumah Sakit Edelweiss Bandung.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keluhan dan harapan dari pasien asuransi non JKN terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit?
2. Bagaimana solusi yang tepat untuk menangani keluhan dan memenuhi harapan dari pasien asuransi non JKN terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit?
3. Bagaimana kanvas model bisnis dari solusi yang diusulkan untuk mengatasi keluhan dan memenuhi harapan di pelayanan farmasi rumah sakit

1.5 Tujuan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui keluhan dan harapan dari pasien asuransi non JKN terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit.
2. Mengetahui solusi yang tepat untuk menangani keluhan dan memenuhi harapan dari pasien asuransi non JKN terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit.
3. Mengetahui kanvas model bisnis dari solusi yang diusulkan untuk mengatasi keluhan dan memenuhi harapan di pelayanan farmasi rumah sakit.

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan terbatas hanya pada bidang pelayanan Farmasi di dalam rumah sakit sebagai representasi proposisi nilai pelayanan yang paling bermakna di rumah sakit. Objek penelitian dilakukan hanya di Rumah Sakit Edelweiss yang dijadikan objek dalam studi kasus. Eksplorasi yang dilakukan dalam penelitian ini hanya pada pelanggan atau pasien yang telah mendapatkan pelayanan Farmasi di rumah sakit, dengan kriteria spesifik pada pasien rawat jalan dengan penjaminan asuransi non JKN sehingga tidak menggambarkan proses bisnis pada pasien dengan penjaminan lainnya.

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak yang terkait, dalam hal ini dapat dilihat dari 2 (dua) aspek sebagai berikut.

1.7.1 Aspek Teoritis

1. Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini menggunakan protokol studi kasus dan wawancara untuk memastikan ke lapangan masalah apa yang dapat diselesaikan untuk menemukan nilai proposisi yang akan dibangun. Alat ukur kualitatif penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dalam melakukan studi yang serupa di kemudian hari. Selain itu, penelitian ini dapat menambahkan informasi di bidang penelitian manajemen rumah sakit secara spesifik dalam hal pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit atau pelayanan rumah sakit secara umum.

2. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini bertujuan untuk memformulasikan konsep ide inovasi atau pengembangan model bisnis pelayanan farmasi Rumah Sakit. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan uji validasi metode dan alat ukur yang telah diformulasikan.

1.7.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan panduan dalam mengembangkan model bisnis pelayanan Farmasi di Rumah Sakit sebagai dasar strategis manajemen rumah sakit untuk menerapkannya dalam konteks pelayanan rumah sakit secara umum.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini diuraikan mengenai kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga dapat menemukan kesenjangan penelitian dan menentukan posisi penelitiannya. Dalam bab ini juga membahas proses pembentukan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, situasi sosial, pengumpulan data beserta sumber data, validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan mengenai karakteristik narasumber dan hasil penelitian. Data tersebut dianalisis dalam pembahasan hasil penelitian

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan usulan saran dalam aspek akademis dan praktis.