

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan yang sangat pesat telah terjadi di segala bidang pada zaman globalisasi seperti saat ini, tidak terkecuali di bidang kesehatan. Pertumbuhan tersebut diiringi dengan semakin ketatnya persaingan antar pemberi layanan kesehatan. Pemberi layanan kesehatan tersebut diantaranya puskesmas, rumah sakit umum atau swasta, klinik dan institusi pelayanan kesehatan lainnya.

Klinik Utama Annisaa merupakan sarana pelayanan kesehatan milik CV. Annisaa (swasta) yang berdiri sejak tahun 1995. Klinik Utama Annisaa terletak di Jalan Gajah Mada Nomor 55 Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar. Klinik Utama Annisaa merupakan klinik kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang melayani pasien kandungan, anak dan persalinan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Utama Annisaa melalui Instalasi Farmasi adalah pelayanan kefarmasian.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di klinik maupun rumah sakit. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.

Pemberi layanan kesehatan harus memperhatikan standar mutu pelayanan yang lebih baik. Klinik Utama Annisaa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu secara efektif dan manusiawi. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azwar,1996). Mutu dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumen atau pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan,2006). Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan, menurut Kotler (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Suatu perusahaan akan melakukan peningkatan mutu pelayanan secara kontinyu. Evaluasi mutu pelayanan perlu sekali dilakukan sebagai peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit atau klinik yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan survei peneliti, Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien, sehingga belum mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian yang telah diberikan. Dalam observasi awal yang dilakukan pada pasien rawat jalan terdapat beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat

juga pasien yang memberikan keluhan yaitu sering terjadi kekosongan obat serta kurangnya kenyamanan pasien dalam menunggu obat dikarenakan tempat duduk yang kurang mencukupi.

Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Menurut Pohan (2007), transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Kepuasan menjadi unsur penting untuk mempertahankan konsumen atau pasien. Apabila konsumen puas harapannya akan datang kembali.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka diperlukan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Melalui penelitian ini akan diketahui apakah pelayanan kefarmasian yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien atau belum memenuhi harapan pasien. Hasil dari penelitian tersebut diharapkan Klinik Utama Annisaa mampu meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah memberikan gambaran informasi bagi Klinik Utama Annisaa tentang pelayanan kefarmasian kepada pasien di instalasi farmasi serta sebagai masukan atau evaluasi bagi Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa khususnya dan klinik lain pada umumnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pembuatan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, analisis data dan menarik kesimpulan.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian dilakukan secara prospektif dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pasien rawat jalan yang sedang mengambil obat di Instalasi Farmasi Klinik Utama Annisaa Blitar, oleh karena itu terdapat beberapa keterbatasan ketika mengambil data seperti pasien yang terburu-buru ketika mengisi kuesioner dan ramainya kondisi di Instalasi Farmasi membuat suasana kurang kondusif untuk peneliti berkomunikasi dengan responden dan kejujuran responden tidak dapat dikontrol dalam mengisi kuesioner.

1.6 Definisi Istilah

Definisi istilah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Pasien rawat jalan adalah pasien yang datang ke klinik dengan menebus obat tanpa mendapatkan rawat inap.
2. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.
3. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul atas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi Klinik Utama Annisaa.
4. Klinik Utama Annisaa adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar, spesialistik obgyn dan spesialistik anak yang terletak di Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.