

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Terbukti ketika manusia merasa sakit mereka akan berupaya untuk mengobati dan menyembuhkan sakitnya. Upaya tersebut tentu membutuhkan bantuan tenaga medis yang berada di institusi yang berwenang, contohnya di Rumah Sakit. Sehingga, manusia akan berbondong bondong ke Rumah Sakit ketika dirinya sakit, berharap mendapat pelayanan prima, berkualitas dan bermutu.

Menurut Kep. Menkes RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992, Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang di selenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat serta berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang, di dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsisosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu merupakan Rumah Sakit tipe C milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur, yang memiliki visi menjadi pilihan utama masyarakat, memiliki misi mewujudkan pelayanan kesehatan aman, ramah dan berkualitas. Mengingat semakin banyaknya persaingan, Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu agar mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Salah satu indikator mutu ialah kepuasan pasien. Untuk memenuhi visi dan misi, Rumah Sakit Umum Karsa Husada melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien. Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien

baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya, dan hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima.

Setiap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Salah satunya pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian berhubungan langsung dengan pasien, sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui penelitian tingkat kepuasan pasien dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan apakah sudah atau belum memenuhi harapan pasien. Dimensi kualitas pelayanan diantaranya ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*). Empati (*Emphaty*), bukti langsung (*Tangibles*)

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti saat melakukan studi pendahuluan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada dari tahun 2017 ke 2018 terjadi peningkatan 65 %, dengan jumlah tenaga di Instalasi Farmasi Rawat Jalan pada tahun 2016 sampai dengan 2018 tetap. Jumlah tenaga di Instalasi Farmasi Rawat Jalan berjumlah 8 orang yang terdiri dari 2 Apoteker dan 6 Asisten Apoteker. Peneliti mengasumsikan dengan peningkatan jumlah pasien tetapi jumlah petugas yang tetap kualitas pelayanan kefarmasian sulit di lakukan peningkatan.

Dari hasil studi ditemukan beberapa permasalahan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu, diantaranya terkait kecepatan pelayanan menjadi

lama karena pada saat penyerahan obat dilakukan secara bersamaan, sehingga pasien yang datang lebih awal akan menunggu resep pasien lain untuk mendapatkan obat. Akibatnya, penerimaan obat untuk pasien dengan resep lebih awal menjadi lebih lama. Selain itu, terkait keramahan petugas. Pada jam-jam tertentu (jam 11.00-13.00) terjadi penumpukan resep sehingga keramahan petugas menjadi turun. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian ‘‘Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu’’

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah yaitu ‘‘Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kesesuaian harapan dan kesesuaian kenyataan yang diterima pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu?’’

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian berdasarkan kesesuaian harapan dan kesesuaian kenyataan yang diterima pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti dalam menyusun karya tulis ilmiah, selanjutnya mampu mengembangkan penelitian yang lebih mendalam terkait kualitas pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk kepentingan pendidikan dan penelitian dibidang manajemen pelayanan instalasi farmasi Rawat Jalan, sehingga

dapat menentukan langkah strategis agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dimasa mendatang.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini, peneliti melakukan kajian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian yang meliputi lima indikator mutu pelayanan yaitu ketanggapan (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) dan bukti fisik (*Tangible*) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Karsa Husada Batu, dengan menyusun kusioner yang disebar kepada pasien untuk memperoleh data. Selanjutnya data yang terkumpul dianalisa kemudian disimpulkan yang merupakan hasil dari penelitian, dilaksanakan pada bulan Maret 2019.

1.5.2 Keterbatasan Penelitian

Instrumen dalam penelitian adalah kusioner yang harus diisi oleh responden. Sehingga, keterbatasan pada penelitian adalah kejujuran pasien dalam pengisian kusioner tidak bisa diukur.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 1997)
2. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan . (Prabowo, 2011)

3. Tingkat kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. (Pohan, 2007)
4. Rumah Sakit adalah sebuah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat (MENKES RI, 2010)
5. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan Sediaan Farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. (Permenkes, 2009)