

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 tahun 2009). Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit pada masyarakat serta digunakan sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis.

Rumah sakit berdasarkan kepemilikannya terbagi menjadi milik pemerintah dan swasta. Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji (RSIA Haji) merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Batu. Pada awalnya Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu adalah Poliklinik Islam pada tahun 1984 oleh Yayasan Ikatan Haji Indonesia Batu. Pada Desember 1988 Poliklinik Islam berubah menjadi Balai pengobatan islam dan pada Juni 2006 mengajukan perubahan untuk menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah dan Bersalin IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia). Kemudian pada Oktober 2008 berubah nama menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak IPHI dan pada tahun 2017 telah berubah menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan RSIA Haji yaitu ; poli anak, poli kandungan, poli gigi, laboratorium, USG (*Ultrasonography*) 4 dimensi, rawat inap umum, rawat inap bersalin, perinatologi, ruang HCU (*High Care Unit*),

IGD (Instalasi Gawat Darurat), ruang operasi dan instalasi farmasi (Mustofa, 2017).

Instalasi farmasi yang merupakan suatu fasilitas di rumah sakit tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri (Siregar, 2004). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Stevani, 2018). Menurut Donabedian mutu pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan atau memaksimalkan kesejahteraan pelanggan atau pasien.

Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Helni, 2015). Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang seringkali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien (Rizal, 2014). Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan pasien pada saat pelayanan berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan ke pasien (Megawati, 2016).

Study pendahuluan yang telah dilakukan di RSIA Haji dengan cara menyebarkan angket diketahui bahwa terdapat keluhan pasien antara lain tentang

lamanya proses penebusan resep, keramahan petugas serta kurang komunikatif dan informatif. Keluhan ini akan berdampak negatif pada kepuasan pasien. Hal ini di buktikan oleh penelitian Rizal (2014) yaitu ketidakpuasan pasien yang sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat. Riset Monika (2015) telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien.

Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang ditetapkan (Noprilyana, 2017). Menurut Kotler (2007) kepuasan pasien dapat diukur dengan menghitung selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan yang dilihat dari lima dimensi *servqual* yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*).

Berdasarkan latar belakang diatas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Batu?

1.3 Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan pasien yang datang ke Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Batu terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

1.4 Manfaat

Sebagai evaluasi serta menjadi acuan untuk membuat kebijakan dengan meningkatkan pelayanan yang maksimal khususnya di ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah melihat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu, kepuasan yang diamati berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner jadi keterbatasan penelitian karena kejujuran responden dalam mengisi kuesioner tidak dapat dikendalikan.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.
2. Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis.
3. Pelayanan kefarmasian adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi apoteker dan tenaga TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) dalam pekerjaan kefarmasian untuk kesembuhan pasien.
4. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan instalasi farmasi.