

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible). ( Yuniar and Handayani, 2016 )

Pelayanan kefarmasian di Rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan Farmasi Klinik. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 ( dua ) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber

daya manusia, sarana, dan peralatan. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep ( Permenkes , 2016 ).

Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE) , kecepatan pelayanan obat, keramahan petugas instalasi farmasi.

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kersionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien ( Bertawati, 2013 ).

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh sulistyawati, terdapat pengaruh antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh ifmalily (2006), pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien .

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah tidak lebih dari 60 menit dan resep tanpa racikan sebesar 30 menit (Harijono and Soepangkat, 2011 ). Penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2010), mengatakan bahwa keramahan petugas memiliki hubungan positif dengan minat kembali menebus resep obat. Hal ini juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Saragih, dkk (2010 ), yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh antara keramahan petugas terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien di ukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas (Yunevy and Haksama, 2013).

Instalasi Farmasi RSJ.Dr.Radjiman wediodiningrat lawang merupakan bagian dari fasilitas penunjang di RSJ.Dr Radjiman Wediodiningrat Lawang , yang setiap harinya melayani pelayanan kefarmasian , diantaranya adalah pelayanan resep dari pasien non psikiatri maupun pasien psikiatri.

Berdasarkan Observasi peneliti , ada beberapa permasalahan di instalasi farmasi Rsj.Dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang , sehingga perlu dilakukan penelitian ini. Beberapa permasalahan tersebut terkait Sarana dan Prasarana , yaitu jumlah kursi yang kurang banyak sehingga ada pengunjung yang mendapat pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSj Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang , masih menunggu di luar. Selanjutnya terkait pemberian

komunikasi, informasi, dan edukasi ( KIE ) yaitu pada jam-jam tertentu ( pukul 10.00 – 14.00 WIB ) pemberian KIE obat akan sangat terganggu akibat dari banyak pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE menjadi tidak maksimal .

Masalah lain terkait kecepatan pelayanan yakni penyerahan obat dilakukan secara bersamaan dengan obat pasien lain. Berdasarkan pengamatan secara langsung oleh peneliti, rata-rata penyerahan obat dilakukan secara bersamaan sebanyak 15-20 obat. Sehingga pasien dengan resep lebih awal menunggu resep pasien lain untuk mendapatkan obat. Akibatnya, penerimaan obat untuk pasien dengan resep lebih awal menjadi lebih lama, hal ini juga diperkuat dengan adanya keluhan dari pasien yang di tulis melalui kotak saran.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. karena sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu “ Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kefarmasian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Farmasi RSJ.dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang ? .”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Farmasi RSJ.dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang .

### **1.4 Manfaat**

1. Dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana,komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan , keramahan petugas di Instalasi Farmasi RSJ.dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang.Sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi di Instalasi Farmasi RSJ.dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang menjadi lebih baik dan berkualitas.
2. Manfaat lain yakni dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah mengevaluasi kepuasan pasien dari dimensi sarana prasarana, dimensi pelayanan Komunikasi,Informasi dan Edukasi (KIE) yang diberikan , pada dimensi kecepatan pelayanan , dimensi keramahan petugas di Instalasi Farmasi RSJ.dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang .

Keterbatasan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Farmasi RSJ dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang ini adalah instrumen penelitian berupa kuisisioner sehingga tingkat kualitas kejujuran responden pada saat mengisi kuisisioner (responden tidak mengisi dengan jawaban yang benar atau tidak jujur).

### **1.6 Definisi istilah**

1. Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan puas, rasa senang yang bisa di gambarkan melalui kategori (sangat puas, Puas, kurang puas, puas).
2. Kepuasan adalah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSJ.dr.Radjiman Wediodiningrat Lawang dari dimensi sarana prasarana, KIE, kecepatan pelayanan , keramahan petugas.
3. Pasien adalah seseorang yang berobat jalan dan mendapatkan layanan farmasi di RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.
4. Pelayanan adalah semua jenis pelayanan farmasi yang diberikan oleh petugas farmasi di instalasi farmasi RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.