

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya penyembuhan tetapi juga pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang sering dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di Instalasi farmasi rumah sakit (Noviana, 2017).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (Siregar, 2013). Pelayanan apotek rumah sakit diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit

untuk peningkatan kualitas apotek rumah sakit, oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (Adhiatma A, 2010).

Pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit merupakan unsur penting di rumah sakit ini. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan melayani resep untuk pasien rawat jalan. Banyaknya permintaan obat oleh pasien rawat jalan tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanannya khususnya pelayanan kefarmasian.

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. *Reliability* (kehandalan) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. *Assurance* (jaminan) adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. *Emphaty* (empati) adalah keramahan petugas apotek. *Tangibles* (bukti langsung) adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu (Parasuraman dkk., 2017).

Pelaksanaan pemberian informasi obat di RSUD Kanjuruhan Kepanjen sudah Standar Operasional Prosedur (SOP) namun belum dijalankan secara optimal. Di RSUD Kanjuruhan Kepanjen sendiri banyak keluhan dari pasien rawat jalan berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien di instalasi farmasi berpresepsi bahwa pada dimensi *reliability* pada waktu tunggu pelayanannya lama akibatnya pasien merasa tidak nyaman, dan capek. Pada dimensi *tangibles* terjadi kurangnya tempat duduk akibatnya pasien berdiri pada saat mengantri obat. Pada

dimensi *emphaty* kurangnya komunikasi petugas dengan pasien, akibatnya pasien yang belum paham tentang penggunaan obat menjadi bingung. Pada dimensi *responsiveness* kurangnya penjelasan tentang penggunaan obat oleh petugas farmasi akibatnya pasien yang kurang jelas tentang penggunaan obat menjadi bingung dan belum sepenuhnya mengerti. Pada dimensi *assurance* kurangnya kesabaran oleh petugas farmasi akibatnya petugas farmasi yang akan menyampaikan informasi tentang obat kepada pasien terburu buru sehingga pasien belum paham betul apa yang disampaikan oleh petugas farmasi.

Konsumen yang datang di instalasi farmasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen terdiri dari konsumen rawat jalan dan rawat inap. Pemberian obat kepada pasien rawat inap diberikan oleh petugas perawat, sehingga untuk mengetahui puas tidaknya konsumen terhadap pemberian informasi obat oleh tenaga farmasi lebih tepat dilakukan kepada konsumen rawat jalan. Konsumen rawat jalan diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan farmasi yang diberikan di Instalasi Farmasi RSUD Kanjuruhan khususnya pemberian informasi obat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjurhan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjurhan. Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi dilihat dari lima aspek yakni keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian

(*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kapanjen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Untuk menambah wawasan dan pengalaman Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan.

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

Ruang Lingkup penelitian ini tentang ketidakpuasan pasien yang berkaitan dengan belum terwujudnya lima dimensi yaitu dimensi kehandalan yang meliputi, kesesuaian pelaksanaan pelayanan, kepedulian kepada permasalahan yang dialami pasien. Daya tanggap meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian obat kepada pasien, kesediaan petugas farmasi, keluangan waktu petugas farmasi. Empati meliputi dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen. Berwujud meliputi fasilitas fisik, kondisi sarana. Kepercayaan meliputi ketepatan waktu pelayanan kefarmasian.

Adapun keterbatasan penelitian adalah pada kejujuran responden pada saat sedang mengisi kuesioner.

#### **1.6 Definisi Istilah**

1. Konsumen adalah pengunjung yang datang ke RSUD untuk menebus resep dan mendapatkan pemberian informasi obat.

2. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada konsumen yang bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien untuk rawat inap.
3. Instalasi farmasi adalah tempat dimana konsumen mendapatkan pelayanan resep dan informasi tentang obat.
4. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah suatu sarana kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dan mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
5. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampain jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan obat, kesediaan pegawai dalam membantu pasien, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan tepat.
6. *Reliability* (kehandalan) kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian kepada permasalahan yang dialami pasien, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan, pemberian informasi obat oleh petugas apotek.
7. *Assurance* (jaminan) adalah adanya jaminan keamanan, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf, kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.
8. *Emphaty* (empati) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian khusus/penuh kepada pasien yang meliputi pemahaman petugas kepada pasien, keramahan petugas kepada pasien.

9. *Tangibles* (bukti langsung) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik yang meliputi kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.