

# BAB I

## 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* (*servqual* adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan). Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Pentingnya kepuasan pasien yaitu demi mempertahankan kelangsungan tersebut dalam jangka panjang. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat, maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien atau pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Kuntoro & Istiono, 2017).

Pelayanan Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan

bahwa pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua masyarakat(Susanto, 2017). Pelayanan yang ada pada rumah sakit meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap. Pada pelayanan rawat jalan pasien mendapatkan pelayanan medis untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap, karena dia tidak menginap maka kemungkinan besar pasien banyak menghabiskan waktunya paling banyak di ruang tunggu mulai dari pendaftaran sampai dia mendapatkan obat. Sehingga membuat peneliti mempunyai waktu untuk mendapatkan data pada pasien rawat yang bersedia menjadi responden. Setiap pelayanan termasuk pasien rawat jalan harus tetap menerapkan pelayanan yang baik, sopan, dan sikap yang ramah, karena hal tersebut merupakan salah satu dari kepuasan pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Rumah sakit adalah tempat diselenggarakannya pelayanan kesehatan dengan banyak unsur-unsur yang terkandung di dalam penyelenggaraan rumah sakit terutama terkait dengan tugas utamanya dalam pelayanan publik yakni melakukan pelayanan kesehatan (Fitriana&Pratiwi,2018). Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting oleh Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga berbagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu faktor penunjang pelayanan rumah sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah satu-satunya unit di rumah sakit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pengelolaan obat atau lebih tepatnya kegiatan kefarmasian.

Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor merupakan rumah sakit yang berlokasi di JL. Jenderal Achmad Yani No. 91 Turen, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65175. Kelas Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor dengan Tipe D, dengan macam pasien yang dilayani yaitu pasien umum, asuransi, dan instansi. Menurut hasil observasi yang saya lakukan di rumah sakit bokor ada 6 (enam) poli yaitu poli saraf, poli penyakit dalam, poli anak, poli paru, poli umum dan poli jantung. Berdasarkan observasi awal peneliti, jumlah pasien dari enam poli untuk pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor yang datang ke instalasi farmasi cukup banyak yaitu kurang lebih 2500 perbulannya, dikarenakan Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor jumlah pasien yang datang cukup banyak, dan petugas farmasi kurang mencukupi kemungkinan antriannya cukup lama, sehingga memungkinkan pasien bosan atau kurang nyaman tentang pelayanan kefarmasian, di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor juga pengukuran kepuasan belum pernah dilakukan sama sekali, ada juga pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor untuk berobat akan tetapi pasien mengeluh karena ketidakpahaman mengenai alur pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan tidak tersedianya fasilitas visual penunjuk alur pelayanan kesehatan. Selain itu, terdapat keluhan pasien terhadap ketersediaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini agar menjadi evaluasi program yang sedang berjalan di suatu instansi farmasi di rumah sakit dan dapat menemukan hal apa saja yang perlu diadakannya peningkatan.

Cara pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan kepada pasien rawat jalan yang telah menunggu pelayanan obat dengan cara diberi sebuah kertas yang berisi kuisioner dengan keterangan sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah

Sakit Bala Keselamatan Bokor dengan tujuan untuk mengetahui “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Umum: Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen berdasarkan karakteristik responden

Tujuan Khusus : Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kepastian, dan empati.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti bisa menerapkan ilmu yang di dapat, dan salah satu proses belajar mengaplikasikan ilmu kepada masyarakat.
2. Bagi rumah sakit / lokasi penelitian, bisa memberikan informasi kepada Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan kefarmasian, sehingga bisa membuat pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bala Keselamatan Bokor Turen menjadi lebih baik.
3. Bagi institusi kampus, bisa untuk rujukan bagi peneliti selanjutnya.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup**

Penelitian meliputi melakukan survei lokasi, kemudian membuat kuisisioner, validasi kuisisioner, pembagian kuisisioner dan olah data.

### **1.5.2 Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu tentang kejujuran perasaan yang dirasakan pasien dalam pengisian kuisisioner tidak dapat dikendalikan

## **1.6 Definisi Istilah**

1. Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan
2. Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan.
3. Rawat jalan adalah pelayanan pasien observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap.
4. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pasien rawat jalan yang berkaitan dengan sediaan farmasi.
5. Bukti fisik yang berarti dimensi ini penilaian pelanggan terhadap apa yang dilihat dan dirasakan. Pada akhirnya, pelanggan akan menilai pelayanan yang diterimanya berdasar hasil penginderaan
6. Keandalan dengan cara menilai kemampuan petugas farmasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat serta terpercaya

7. Ketanggapan pasien akan menilai dan melihat bagaimana petugas farmasi dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara profesional dengan tanggap dan cermat
8. Keyakinan atau jaminan dinilai dari sejauh mana petugas farmasi dapat memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan
9. Empati dinilai dari sejauh mana petugas farmasi dapat memberikan perhatian lebih secara personal kepada pasien dan memahami kebutuhan mereka