

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu hal yang paling penting bagi setiap manusia. Kesehatan merupakan kebutuhan utama yang harus dijaga agar setiap manusia mampu menjalankan aktivitas dengan baik. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik maupun mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan, maka dituntut kemampuan dan kecakapan para petugas kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat (Kemenkes, 2009a).

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 serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh apoteker (Menkes, 2009).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara Paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat serta fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Dalam pelayanannya rumah sakit

terdiri atas beberapa fasilitas pelayanan salah satunya adalah IFRS atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah unit pelaksanaan fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes, 2009b). Dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian (Menkes, 2014). Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin, Ard hany, & Aliyah, 2018).

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 Rumah Sakit tertentu. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut sudah sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu (Novaryatiin Ard hany, & Aliyah, 2018).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan merupakan salah satu indikator penilaian untuk menilai kualitas jasa pelayanan. Menurut *Parasuraman, Zeithmal dan Berry* ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian) (Mulyani, 2017).

Hasil penelitian sebelumnya oleh (Sulo, Hartono, Oetari, Samarinda, & Budi, 2019) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta, menyatakan bahwa Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien rawat jalan dirumah sakit x diperoleh peringkat gap terbesar hingga terkecil secara berurutan yaitu pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai gap sebesar - 0,129; dimensi *Reliability* dengan nilai gap sebesar - 0,125; pada dimensi *Empathy* memiliki nilai gap sebesar - 0,115; dimensi *Tangibles* dengan nilai gap sebesar - 0,114; dan dimensi *Assurance* dengan nilai gap sebesar - 0,108..

Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama adalah salah satu Rumah Sakit Umum yang berada di Kota Semarang. Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting 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. Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama, pelayanan kefarmasian hanya dirasakan oleh pasien rawat jalan, sedangkan pasien rawat inap tidak langsung mendapat pelayanan kefarmasian karena obat langsung diserahkan ke petugas medis di ruang rawat inap. Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan, banyak pasien yang berkunjung ke Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang mengeluh karena waktu tunggu resep yang lama. Hal ini dikarenakan jumlah petugas apotek yang ada tidak sebanding dengan pasien yang datang untuk menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Selain itu Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan titik kritis rentan terjadi komplain pasien dimana merupakan pelayanan terakhir yang didapatkan pasien setelah seharian berada di area rumah sakit untuk mendapatkan obat.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang, sebab untuk menentukan kualitas dan mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit utamanya pada bagian Instalasi Farmasi Rumah sakit dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien selaku konsumen penerima jasa pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana gambaran dan analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dilihat dari

dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (bukti langsung)?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

2. Tujuan khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dilihat dari dimensi *Reliability* (kehandalan).
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dilihat dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap).
- c. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dilihat dari dimensi *Assurance* (jaminan).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dilihat dari dimensi *Empathy* (perhatian).
- e. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dilihat dari dimensi *Tangible* (bukti langsung).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang khususnya unit Instalasi Farmasi Rumah Sakit dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian.
2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama khususnya Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebagai pelayanan kefarmasian.
3. Bagi peneliti dapat meningkatkan pengetahuan khususnya dalam mengaplikasikan teori yang didapat selama perkuliahan dengan praktek secara langsung. Selain itu penelitian ini dapat menjadi pengalaman dan kesan yang sangat luar biasa untuk menambah wawasan peneliti.