

# **BAB 1**

## **PENDHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Departemen Kesehatan RI, 2008). Pemerintah pusat maupun daerah saat ini sedang meningkatkan upaya penjaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya peningkatan sistem jaminan kesehatan berupa perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, tarif standar yang terjangkau, dan mudahnya akses kesehatan. Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global (Pratiwi *et al*, 2013).

Pembangunan kesehatan manusia dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu usaha yang dapat digunakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Terjadinya perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* menuntut apoteker untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi

langsung dengan pasien. Pelayanan yang dimaksud adalah pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan/ penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana dan metode tatalaksana yang sesuai (Juwita *et al*, 2019).

Pelayanan Kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Sulo *et al*, 2019). Pelayanan kefarmasian selama ini dinilai oleh banyak pengamat masih berada di bawah standar. Apoteker belum melakukan fungsinya secara optimal dan tanggung jawab penuh dalam memberikan informasi obat kepada masyarakat, sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan dari pasien (Brata *et al*, 2018).

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek yang masih menjadi kontroversi (Supartiningsih S, 2017).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yang menyelenggarakan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian

ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. 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 (Maharani *et al*, 2016).

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Sari, M. D (2017) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya” indikator yang digunakan sebagai penelitian berisi lima indikator yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (keyakinan), *tangible* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap). Dari hasil perhitungan dan analisa data, pada masing-masing indikator diperoleh prosentase sebagai berikut :

Selisih antara harapan dan kinerja bermakna negatif ditandai dengan nilai gap *reliability*-0,53, *responsiveness*-0,77, *assurance*-0,91, *empathy*-0,57, *tangibles* 0,76 yang artinya bahwa kinerja Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya untuk kelima dimensi pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien.

Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali merupakan instalasi yang melayani resep untuk pasien umum dan BPJS rawat jalan. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan umum RSUD Pandan Arang Boyolali per hari rata-rata sekitar 50 pasien dengan jumlah Apoteker 1 orang. Berdasarkan pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan kepada pasien yang sedang menebus resep terdapat keluhan tentang waktu tunggu yang cukup lama dan ruang tunggu yang kurang nyaman.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi rawat jalan RSUD Pandan Arang Boyolali. Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan untuk membuat kebijakan khususnya untuk instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali ?
2. Dimensi kualitas pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kepuasan pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.
- b. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kepuasan pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Pandan Arang Boyolali.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai sumber acuan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

#### 2. Bagi RSUD Pandan Arang Boyolali

Diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi sejauh mana kinerja pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 3. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan teori yang telah ditempuh selama diperkuliahan serta menjadi bahan acuan dan inspirasi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menikmati pelayanan kefarmasian yang berkualitas.