

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien, dimana adanya kesesuaian kenyataan dengan harapan pasien merupakan tujuan utama dari pelayanan kesehatan. Pemberi layanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara efektif diharapkan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Selaras, serasi dan seimbang merupakan tiga pilar utama dalam interaksi pemberi layanan kesehatan dengan masyarakat yang menerima layanan kesehatan. Ketiga pilar utama tersebut merupakan bentuk kepuasan dari komponen pelayanan kesehatan yaitu pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Satrianegara dan Saleha, 2009).

Salah satu upaya yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan adalah adanya jaminan mutu pelayanan kesehatan. Profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan baik secara individu maupun kerja tim sangat diharapkan oleh penerima layanan

kesehatan (pasien). Tenaga kesehatan yang profesional diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sehingga menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi pasien khususnya dan masyarakat umumnya (Satrianegara dan Saleha, 2009).

Salah satu bagian pelayanan kesehatan rumah sakit yang berinteraksi langsung dengan pasien atau masyarakat adalah instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan apoteknya rumah sakit yang memberikan pelayanan obat kepada pasien dan masyarakat harus mampu bertindak secara profesional untuk menjamin kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit dinilai bermutu jika pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan masyarakat sebagai pemakai jasa layanan rumah sakit (Sulasmono dan Hartini, 2014).

Pelayanan instalasi farmasi sebagai salah satu unsur dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah

sakit. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan sarana bagi masyarakat dalam memperoleh sediaan obat. Pada saat ini telah terjadi perkembangan pada pelayanan kefarmasian, dimana pelayanan yang tadinya berorientasi pada produk menjadi berorientasi pada pasien. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau oleh pasien dalam memperoleh dan menggunakan obat dengan tepat (Depkes, 2014). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu, dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan obat dan kesehatan.

Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi : sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan

informasi obat, ketersediaan obat, dan jaminan pelayanan obat.

Pelayanan instalasi farmasi Rumah Sakit memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal tersebut apabila tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Mulia, 2015). Penelitian membuktikan bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Nurbaity, 2009) dan (Suswardji et al., 2012).

Penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu obat adalah 8,7 menit (non racikan) dan 22,3 menit (racikan), dan nilai tersebut menimbulkan indeks persepsi pasien yang terendah. Kesimpulannya sebagian besar pasien tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan obat di ruang instalasi farmasi rumah sakit (Kisworo, 2010). Pada Unit Rawat Jalan IFRSUD Sleman mendapati bahwa outcome pelayanan

belum sesuai dengan target sasaran mutu pelayanan rumah sakit, dimana nilai gap seluruh dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif dan indeks kepuasan pelanggan rawat jalan hanya 74,4% (Ainaini, 2011). Penelitian Karuniawati (2016) menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan obat racikan adalah 9,18 menit sedangkan untuk obat non racikan dibutuhkan waktu 5,70 menit. Hal ini sesuai dengan syarat yang dikeluarkan oleh Kepmenkes No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang pelayanan resep baik obat jadi maupun obat racikan yaitu lama waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit (Karuniawati et al., 2016).

Kepuasan pasien dikategorikan menjadi lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empaty*) (Ingerani, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien terhadap kepuasan pasien sebesar 52,7%. Dimensi yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi *Tangible* 0,004, *Reliability* 0,000, *Assurance*

0,001, sedangkan dimensi yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu *Responsiveness* 0,134 dan Empati 0,191 (Gary, 2012). Penelitian menunjukkan secara umum, pelanggan merasa puas terhadap kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Meskipun begitu masih didapatkan indikator yang perlu diperbaiki yaitu lama tunggu antrian pelayanan yang termasuk dalam indikator kualitas proses (E. F. Rahmawati & Pudjirahardjo, 2014). Penelitian menunjukkan ada perbedaan yang bermakna antara harapan dan persepsi responden pada masing-masing dimensi *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* (Trisnawati et al., 2015).

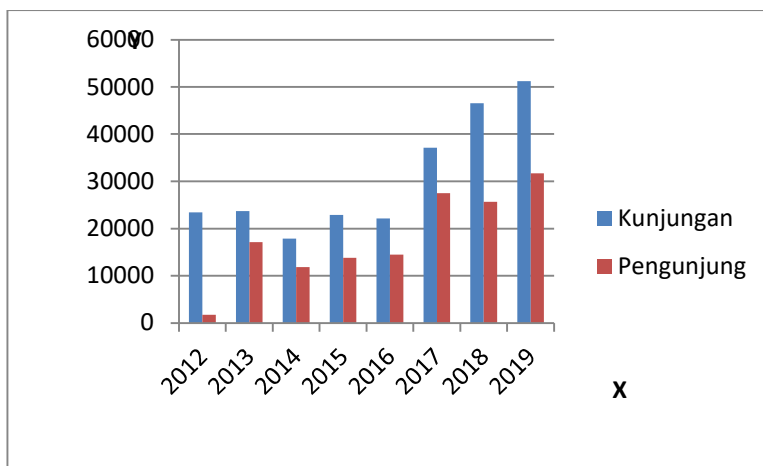
RS Bhayangkara Yogyakarta merupakan Rumah Sakit di lingkungan Polri yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri pada Polri, keluarganya dan masyarakat umum serta pelayanan kedokteran kepolisian yang memiliki visi terwujudnya Rumah Sakit Polri yang profesional, unggul, terpercaya dan menjadi pilihan

masyarakat. Salah satu misi RS Bhayangkara adalah melaksanakan pelayanan kesehatan yang prima yaitu cepat, tepat, ramah dan informatif, mengembangkan kemampuan dan kekuatan sumber daya manusia yang berkualitas dalam rangka mewujudkan pelayanan yang profesional, meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kualitas pelayanan di setiap rumah sakit perlu ditingkatkan agar pasien tidak merasa dikecewakan dengan pelayanan yang telah ada. Banyaknya pelayanan kesehatan tentunya pasien memiliki banyak pilihan untuk berobat. Penelitian membuktikan bahwa pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Rahmawati & Wahyuningsih, 2016) dan (Jaya et al., 2015).

RS Bhayangkara merupakan rumah sakit tipe D yang baru berkembang dan terus meningkatkan jumlah layanan dan kualitas layanan. Dalam rangka menuju PK BLU RS Bhayangkara terus berbenah, baik melengkapi sarana prasarana dan sumber daya manusia. Kondisi saat ini letak

apotik berada di depan berdekatan dengan tempat pendaftaran pasien sehingga ruang tunggu apotik dan ruang tunggu pendaftaran pasien berdampingan. Jumlah pasien dalam kurun waktu tahun 2012-2019 bisa dilihat pada gambar grafik jumlah pengunjung dan kunjungan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara tahun 2012-2019 dibawah ini :



Sumber : RS Bhayangkara tahun 2020

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengunjung Dan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara tahun 2012-2019

Dari tabel diatas terlihat adanya fluktuasi jumlah pengunjung antara tahun 2012 sampai tahun 2019. Keluhan lebih lama dalam menunggu antrian obat sering juga dikeluhkan oleh pasien dan RS Bhayangkara belum pernah

melakukan survey tentang kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien. Dari permasalahan tersebut dibutuhkan kajian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi pada pasien rawat jalan RS Bhayangkara.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara Yogyakarta sehingga bisa memberikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di RS Bhayangkara khususnya pelayanan farmasi rawat jalan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan farmasi pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta.
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan kualitas layanan kefarmasian yang dilihat dari

dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di RS Bhayangkara Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RS Bhayangkara Yogyakarta
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* di RS Bayangkara.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu sarana bagi peneliti untuk menerapkan teori dari disiplin ilmu yang dimiliki serta guna mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi RS Bhayangkara Yogyakarta

- a. Merupakan bukti nyata bagi rumah sakit Bhayangkara Yogyakarta khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga dapat dijadikan dasar keputusan dalam menentukan strategi pelayanan.