

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan kini menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Setiap hari masyarakat yang datang untuk berobat ke rumah sakit semakin meningkat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Dalam Undang - Undang RI Nomor 36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI, 2009). Pusat pelayanan kesehatan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang sangat kompleks. Hal ini dikarenakan sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan. Sediaan farmasi dan alat kesehatan, serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting, terutama dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang terdiri dari berbagai unit pelayanan, salah satunya adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) sebagai pusat pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan termasuk di dalamnya adalah mutu pelayanan kefarmasian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan, serta pelayanan farmasi klinik. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, rumah sakit harus memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien dapat merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang memenuhi semua kebutuhan dan

keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Pasien atau konsumen akan merasa puas apabila semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep. Kepuasan merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah. Subyektifitas tersebut dapat berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif apabila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal (Suryawati, 2004).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Menkes RI, 2016). Saat ini telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari paradigma lama yaitu *drug oriented* ke paradigma baru yaitu *patient oriented* dengan filosofi *Pharmaceutical Care* yaitu pelayanan kefarmasian yang komprehensif. Untuk dapat melaksanakan pelayanan kefarmasian rumah sakit secara prima, maka perlu dilakukan peningkatan kepuasan pasien. Dalam hal ini peningkatan pelayanan kefarmasian dianggap penting oleh Rumah Sakit Intan Medika 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. Untuk mengukur kepuasan pasien ada beberapa parameter yang digunakan antara lain: kehandalan atau *reliability* yaitu berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan. Daya tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien. Jaminan atau *assurance*, adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan kepada setiap pasien. Empati atau *emphaty* adalah berupa

keramahan petugas instalasi farmasi. Bukti fisik atau *tangible* adalah kelengkapan pegawai dan fasilitas fisik (Tjiptono dalam Panjaitan, 2016).

Rumah Sakit Intan Medika merupakan salah satu rumah sakit rujukan bagi masyarakat Lamongan. Rumah Sakit Intan Medika merupakan rumah sakit swasta yang belum lama berdiri. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya, sehingga diperlukan berbagai upaya dalam peningkatan mutu pelayanan. Salah satu faktor yang menunjang dalam peningkatan mutu pelayanannya adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), karena di IFRS terjadi kontak langsung dengan pasien dalam pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi yang diberikan di IFRS Intan Medika diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanannya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Intan Medika.

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya pasien tanpa menginap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan adalah pintu utama bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak kembali memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke Rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal (Kusumapradja & Ali, 2013). Oleh karena peneliti ingin mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan kefarmasiannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi institusi pendidikan
  - a. Sebagai bahan tinjauan keilmuan dibidang farmasi khususnya tentang hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit;
  - b. Menjadi bahan masukan dan dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Intan Medika Lamongan
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Intan Medika Lamongan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian kepada pasien, khususnya pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan;
  - b. Untuk memberikan masukan kepada pimpinan rumah sakit tentang hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

3. Bagi peneliti

- a. Dengan penelitian ini, dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah diperoleh saat kuliah;
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberi pengalaman dan menambah wawasan peneliti.