

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. 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 (Astuti & Kundarto, 2018).

Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit serta mendorong pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. Kepuasan pengunjung yang belum tercapai, seharusnya menjadi fokus penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit (Mtsweni *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian Liwun (2018) pada pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 77,96% memberikan nilai puas, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) sebesar 79,35% memberikan nilai puas, dimensi *Empaty* (empati) sebesar 81,61% memberikan nilai sangat puas, dimensi *tangible* (bukti langsung) sebesar 68,25% memberikan nilai sangat puas, dan dimensi *Asurance* (jaminan) sebesar 78,81% memberikan nilai puas. Berdasarkan dimensi yang dinilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian puas dengan nilai sebesar 77,2% responden merasa puas sangat diharapkan

tetapkan mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, 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 (Liwun, 2018).

Sejak berlakunya BPJS di instalasi farmasi RSUD Harapan Ibu Purbalingga, ada beberapa keluhan dari pasien BPJS melalui kotak saran maupun secara wawancara secara langsung, Keluhan tersebut antara lain: lamanya waktu tunggu obat, ketersediaan obat yang kosong sehingga pasien disarankan untuk mengambil obat di hari lain saat ketersediaan obat sudah ada, jumlah petugas dengan pasien tidak sebanding sehingga di waktu pelayanan petugas kewalahan dan kurang ramah, jumlah obat dalam resep dengan jumlah obat yang diterima tidak sesuai.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan evaluasi terkait dengan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi khususnya di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Harapan Ibu Purbalingga.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Harapan Ibu Purbalingga?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pasien BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Harapan Ibu Purbalingga.

2. Tujuan khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pasien BPJS di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Harapan Ibu Purbalingga dilihat dari :

- a. Keandalan (*Reliability*)
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Kepastian (*Assurance*)
- d. Empati (*Emphaty*)
- e. Berwujud (*Tangibles*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori di perkuliahan dalam praktek kerja lapangan, sehingga peneliti dapat mengetahui sejauh mana peneliti menerapkan teori-teori di perkuliahan dalam mengevaluasi sebuah masalah yang ada di dunia kerja.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Harapan Ibu Purbalingga

Rumah Sakit Umum Harapan Ibu dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dengan memberikan program-program yang membantu pasien pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

3. Bagi masyarakat

Memberikan informasi kesehatan dengan melaksanakan pelayanan kefarmasian kepada pasien terutama dalam penggunaan obat yang rasional sehingga meningkatkan kualitas kesehatan pasien.

4. Bagi ilmu pengetahuan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan mutu informasi kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian berdasarkan penampilan instalasi farmasi, keramahan petugas instalasi farmasi, pelayanan informasi obat di instalasi farmasi, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan instalasi farmasi.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan Penelitian
Mas'ud, 2009	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual(Studi Kasus pada Tiga Apotek)	Deskriptif Inferensial	Dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah emphaty diikuti tangible, assurance, responsiveness, dan reability.	Tempat penelitian, Waktu penelitian dan Metode penelitian
Septini, 2012	Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2011	Survey Kuantitatif dan Kualitatif	Ada hubungan antara jumlah item obat per resep dengan waktu pelayanan resep.	Tempat penelitian, Waktu penelitian dan Metode penelitian
MAHBUBAH, 2019	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Fathma Medika	Teknik Accidental Sampling	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayan farmasi rawat jalan 54% merasa puas.	Tempat penelitian, Waktu penelitian

Ainiyah, 2019	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	Teknik Accidental Sampling	Pelayanan farmasi yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk diperbaiki adalah pada dimensi <i>responsiveness</i> .	Tempat penelitian, Waktu penelitian
---------------	---	----------------------------	--	-------------------------------------
