

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Peran penting rumah sakit dalam meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat tidak dapat dipungkiri akan ada persaingan antara rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit milik swasta. Saat ini, semua rumah sakit berlomba lomba menarik konsumen agar menggunakan pelayanannya. Begitu juga instalasi farmasi rumah sakit merupakan instalasi yang bertugas untuk menyediakan, mengelola, dan juga melaksanakan penelitian tentang obat-obatan, instalasi farmasi rumah sakit adalah salah satu departemen atau unit bagian di suatu rumah sakit dibawah pimpinan seorang apoteker dan juga dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Bantul,2019).

Menurut Diny aulia (2019), Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dan untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Akan adanya tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi, yang mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug orientad*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Kemenkes, 2016).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterima terhadap suatu jasa atau produk. Diantara model yang banyak dipakai untuk mengukur suatu kepuasan pelanggan adalah dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat survey pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi sebagai berikut : *tangible* (bukti nyata) merupakan

fasilitas / sarana fisik yang dapat dirasakan atau dilihat oleh pasien terkait pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan harapannya. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan suatu pelayanan resep sesuai dengan harapan pasien. *Responsiviness* (ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan paling dinamis, yaitu kecepatan pelayanan resep, kecepatan peracikan obat resep. *Assurance* (jaminan) merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien, memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien. *Emphaty* (empati) merupakan suatu kemampuan emosional, mengerti, menolong, merasakan apa yang dirasakan pasien, dan memberikan keramahan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya. (Prihartini, 2020)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Diny Auliya Rohmah (2019) pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Magelang pada total semua dimensi dengan presentase sebesar 80,34% pada dimensi daya tanggap (*Responsiviness*) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dengan presentase 81,03%, dimensi kepastian (*Assurance*) memiliki tingkat kepuasan dengan presentase sebesar 80,93% dimensi berwujud (*Tangible*) memiliki tingkat kepuasan dengan presentase sebesar 80,26%, dimensi keandalan (*Reliability*) memiliki tingkat kepuasan dengan presentase 80% dan dimensi (*Empaty*) memiliki tingkat kepuasan dengan presentase sebesar 79,25%. terdapat hubungan usia dengan tingkat kepuasan, tidak ada hubungan antara jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan dan golongan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit Islam Magelang (Saverus, 2019) Hasil dari observasi pada RSUD pasar minggu merupakan suatu rumah sakit pemerintah yang terletak di kota Jakarta selatan DKI Jakarta Indonesia. rumah sakit ini juga merupakan rumah sakit pemerintah tipe B, dan telah didirikan sesuai dengan peraturan gubernur DKI Jakarta No, 211 Tahun 2015. Dan diresmikan pada tanggal 12 desember 2015. Rumah sakit ini melayani pasien umum dan BPJS dan memberikan pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan efisien dan memberikan yang terbaik sehingga menjadikan pilihan utama bagi banyak masyarakat dan perusahaan. RSUD pasar minggu telah melayani lebih dari 1300 pasien setiap harinya, kepada masyarakat pada pelayanan Kesehatan instalasi gawat darurat

(IGD), instalasi rawat jalan dan instalasi rawar inap dengan penunjang medis lainnya. Dengan rata rata kunjungan pasien perhari : IGD 100 orang, instalasi rawat jalan 1000 orang, dan instalasi rawat inap 200 orang. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh bagian pemasaran RSUD Pasar Minggu, dari rekapitulasi keluhan pelanggan melalui kotak saran dari bulan Januari – Desember 2018 pada pelayanan RSUD Pasar Minggu Sebagian besar keluhan berasal dari komunikasi sebesar 40%. Sedangkan pengamatan peneliti secara umum pelayanan kefarmasian RSUD Pasar Minggu sudah berjalan cukup baik. (Sherly Januarisa, 2020)

Berdasarkan latar belakang tersebut mendorong peneliti guna melaksanakan studi lebih mendalam yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di IFRS RSUD pasar minggu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan instrument studi berbentuk kuisisioner yang dilakukan pada tanggal 5-31 Agustus 2024 serta berniat guna menilai kepuasan pasien kepada pelayanan kefarmasian pada instalasi rawat jalan di RSUD pasar minggu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit. Penting juga untuk mengkaji kepuasan pasien terhadap Instalasi Farmasi di RSUD Pasar minggu.

1. Bagaimana gambaran karakteristik pasien rawat jalan (umur, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan) di instalasi Farmasi Rumah Sakit RSUD Pasar Minggu.
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh instalasi Farmasi RSUD Pasar Minggu yang ditinjau dari lima dimensi *SERVQUAL*.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis karakteristik pasien rawat jalan (umur, jenis kelamin, Pendidikan, dan pekerjaan) di instalasi farmasi Rumah sakit RSUD Pasar Minggu
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi RSUD Pasar Minggu yang ditinjau dari

lima dimensi *SERVQUAL*. Wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Selain menambah wawasan keilmuan dan pengalaman diharapkan hasil dari penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian serta dijadikan referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dalam permasalahan pokok yang sama dan menjadi masukan bagi pihak yang berkepentingan langsung dalam penelitian ini

2. Bagi Institusi Pendidikan

Data dan informasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya serta tambahan informasi yang akan memperkaya kajian dalam ilmu kefarmasian dan kebijakan Kesehatan

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit umum daerah pasar minggu agar melaksanakan mutu pelayanan di instalasi farmasi sesuai dengan pedoman yang berlaku serta meningkatkan pembinaan dan pengawasan agar manajemen obat dan pelayanan kefarmasian dapat terlaksana dengan baik.