

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (UU No,44 tahun 2009).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasien adalah senantiasa melakukan strategi dan peningkatan mutu pelayanan, oleh karena itu sudah seharusnya pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan pendidikan masyarakat (Depkes RI. 2006).

Keberhasilan sebuah Rumah Sakit tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitas saja, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia yang merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, Rumah Sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan Rumah Sakit (Siregar, 2004).

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada Rumah Sakit. Pasien memandang bahwa hanya Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya

penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika seluruh SDM Rumah Sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Menurut (Al-Assaf, 1997) Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu cara sederhana untuk meraih tujuan yang diinginkan dengan cara yang paling efisien dan paling efektif, dengan penekanan untuk memuaskan konsumen dan pada umumnya mutu pelayanan kesehatan terfokus pada konsep layanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu, akses, dan biaya. Walaupun satu sama lain saling bergantung dan masing-masing dapat berdampak pada yang lain, mutu berdampak lebih kuat pada dua landasan lainnya. Mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien, dan hemat biaya. Layanan bermutu adalah yang berorientasi pelanggan (*customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*). Mutu tercapai ketika kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi, karena dalam layanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan yang penting.

RSUP. Dr.M.Djamil Padang merupakan lembaga penyedia layanan jasa kesehatan yang merupakan Rumah Sakit tipe A yang berfungsi sebagai Rumah Sakit rujukan untuk Sumatera

Tengah . Salah satu unsur penting pelayanan farmasi di Rumah Sakit ini adalah pelayanan pasien rawat jalan.

Poliklinik khusus adalah poliklinik yang melayani pasien dengan penyakit kronis dimana pasien dapat memperoleh obat untuk kebutuhan sampai satu bulan, yang banyak dikunjungi pasien khususnya untuk kelompok pasien yang bukan penerima bantuan iuran yang merupakan pasien PT.Askes sebelum adanya BPJS. Proses pelayanan resep meliputi semua aktivitas, yaitu menerima, menganalisis dan menyiapkan resep, menyerahkan obat pada pasien dan pencatatan/dokumentasi. Menurut (Depkes RI 2006) mengenai Standar Pelayanan di Rumah Sakit menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan Rumah Sakit adalah pelayanan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta menyelenggarakannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi .

Menurut (Simamora, 2003) Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan

pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang obyektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan di Rumah Sakit.

Menurut (Parasuraman,2003) ada lima dimensi yang dipergunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut meliputi : (1) *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan secara akurat, (2) *Tangible* (bukti fisik) merupakan penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi yang dimiliki perusahaan, (3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan karyawan untuk memberikan bantuan dan menjawab permasalahan yang dihadapi pelanggan, (4) *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan dari pengetahuan dan kejujuran dalam membangkitkan kepercayaan pelanggan, dan (5) *Empathy* (empati) merupakan semua yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang khusus kepada pelanggan”. Kelima dimensi di atas akan digunakan pada penelitian ini dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan pasien rawal jalan terhadap layanan Instalasi Farmasi dan diharapkan akan berguna nantinya bagi pihak Instalasi Farmasi RSUP. Dr.M.Djamil Padang guna meningkatkan mutu dan kinerja layanan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang“Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Poli Khusus Bukan Penerima Bantuan Iuran di Instalasi Farmasi RSUP Dr.M.Djamil Padang” ditinjau dari lima dimensi yang diuraikan oleh Parasuraman.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian teori pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien Poli khusus di Instalasi Farmasi RSUP.Dr.M.Djamil Padang ?
2. Bagaimana pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien Poli khusus di Instalasi Farmasi RSUP.Dr.M.Djamil Padang ?
3. Bagaimana pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien Poli khusus di Instalasi Farmasi RSUP.Dr.M.Djamil Padang ?
4. Bagaimana pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien Poli khusus di Instalasi Farmasi RSUP.Dr.M.Djamil Padang ?
5. Bagaimana pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien Poli khusus di Instalasi Farmasi RSUP.Dr.M.Djamil Padang ?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini untuk membuktikan secara empiris tentang ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi pelayanan (*reliability, tangible, responsiveness, assurance and empathy*) terhadap kepuasan pasien Poli Khusus di Instalasi Farmasi RSUP.Dr.M.Djamil Padang.

### D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen Rumah Sakit bagi kemajuan dan perkembangan dimasa yang akan datang.

2. Manfaat untuk Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini, RSUP. Dr.M.Djamil Padang mendapatkan masukan tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Rumah Sakit, yang akan

berpengaruh dalam mengoptimalkan pelayanan kedepannya. Dan juga sebagai dasar dan tahap awal dalam melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan di bagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit .

### 3. Manfaat untuk Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi akademik, yang dapat memberi informasi tambahan dan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai kualitas pelayanan dibagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit .

