

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Pasien akan merasa puas apa bila mendapatkan pelayanan yang dapat 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. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan kekonsumen atau pasien. Kepuasan hal yang sangat subyektif, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Subyektifitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap suatu hal.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni sebagai berikut: *tangible* (bukti nyata) merupakan fasilitas/ sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang didapat dibandingkan dengan harapannya. Dalam penelitian ini adalah kemudahan akses lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan obat resep yang diterimanya;

reliability (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien. Dalam penelitian ini adalah kemudahan prosedur administrasi pasien BPJS menebus obat; *responsiveness* (ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep. Dalam penelitian ini adalah kecepatan petugas melayani pasien dan kecepatan peracikan obat resep; *assurance* (jaminan) merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dalam penelitian ini adalah ketrampilan dan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien; *emphaty* (empati) merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Dalam penelitian ini dimensi *emphaty* adalah keramahan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial (Nita Prihartini, 2019).

Semakin ketat nya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan apotek selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kefarmasian untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga apotek dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat (Lubis, 2015).

Rumah Sakit Umum Sidikalang merupakan salah satu rumah sakit yang mempunyai visi menjadi rumah sakit pemerintah yang terdepan di Sumatera Utara. Dan dengan misi mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, efisien, efektif dan terjangkau, tersedianya sumber daya sarana dan prasarana untuk peningkatan dan pengembangan pelayanan kesehatan, terwujudnya sumber daya manusia yang profesional dan berorientasi pelanggan di semua unit pelayanan, serta meningkatkan kesejahteraan pihak-pihak yang terkait.

Dari uraian diatas tentang peningkatan kualitas pelayanan dengan mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien telah sesuai atau tidak dan sesuai salah satu misi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, efisien, efektif dan terjangkau,

maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan Di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian Di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.

1.3.2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang berdasarkan dimensi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), fisik (tangible).

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi instansi terkait sebagai bahan informasi guna meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang.
- b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan kefarmasian.