

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Fungsi dari rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Depkes, 2009).

Menurut Pohan (2006:37) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pasien. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam (Depkes RI, 2004) menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan obat dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Instalasi farmasi rumah sakit adalah salah satu unit di rumah sakit yang bertugas dan bertanggungjawab sepenuhnya pada pengelolaan semua aspek yang berkaitan dengan obat yang beredar dan digunakan di rumah sakit. Pengelolaan obat merupakan salah satu segi manajemen rumah sakit yang sangat penting dalam penyediaan pelayanan kesehatan secara keseluruhan, karena ketidakefisienan dan ketidaklancaran pengelolaan obat akan memberi dampak negatif terhadap rumah sakit, baik secara medik, sosial maupun secara ekonomi (Siregar, 2004).

Menurut Suciati dan Adisasmito (2006), Pelayanan farmasi merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus merupakan revenue center utama. Hal tersebut mengingat bahwa lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit

menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran, dan gas medik), dan 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Aspek terpenting dari pelayanan farmasi adalah mengoptimalkan penggunaan obat, ini harus termasuk perencanaan untuk menjamin ketersediaan, keamanan dan keefektifan penggunaan obat. Untuk itu, jika masalah perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat dan penuh tanggung jawab maka dapat diprediksi bahwa pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*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. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah,

kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68). Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien. Penilaian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi pelayanan yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*.

Standar pelayanan kefarmasian di RS telah diatur dalam Permenkes Nomor 72 tahun 2016, namun demikian dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian oleh (Aryani *et al.*, 2015) pada pasien rawat jalan IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien dengan adanya gap terbesar pada dimensi tangible. Penelitian lain oleh Supartiningsih (2017) pada pasien rawat jalan RS Sarila Husada Sragen juga mengemukakan bahwa dimensi tangible masih sangat rendah dan belum memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien. Demikian juga penelitian di RS Bunda Kandangan Surabaya oleh Kartikasari dkk. (2014) memiliki kesimpulan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien masih rendah terutama pada dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan pembentuk kualitas layanan

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit akan memberikan dampak pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien yaitu kesediaan pasien untuk menggunakan kembali pelayanan serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan

kepada pasien, harus diketahui bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien atau belum (Mudjid, et al., 2018 dalam Puryanti and Muhadi, 2020).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Kotler, 2005 dalam Adiska Lina Arifiyanti, 2012). Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit.

Dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya

mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Rumah Sakit Islam Surabaya adalah salah satu rumah sakit swasta dengan klasifikasi Rumah Sakit Umum kelas B. Berkembangnya jumlah rumah sakit di Surabaya menjadikan Rumah Sakit Islam Surabaya harus mampu untuk bersaing dengan rumah sakit lain karena masyarakat Surabaya memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang memberikan kepuasan maksimal bagi mereka. Dalam persaingan yang semakin ketat, salah satu strategi yang dapat digunakan oleh suatu penyedia jasa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Rudy&Wansley, 1985). Penyedia jasa layanan Kesehatan diharuskan untuk meningkatkan kualitas tidak hanya dari sisi teknologi saja tetapi juga pelayanan. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan farmasi.

Instalasi Farmasi harus memiliki Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Ketersediaan jumlah tenaga Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian di Rumah Sakit dipenuhi sesuai dengan ketentuan klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Menteri.

Berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, kualifikasi SDM Instalasi Farmasi diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Untuk pekerjaan kefarmasian terdiri dari:
  1. Apoteker
  2. Tenaga Teknis Kefarmasian

b. Untuk pekerjaan penunjang terdiri dari:

1. Operator Komputer/Teknisi yang memahami kefarmasian
2. Tenaga Administrasi
3. Pekarya/Pembantu pelaksana

Untuk menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan aman, maka dalam penentuan kebutuhan tenaga harus mempertimbangkan kompetensi yang disesuaikan dengan jenis pelayanan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawabnya.

Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh sarana dan peralatan yang memenuhi ketentuan dan perundang-undangan kefarmasian yang berlaku. Lokasi harus menyatu dengan sistem pelayanan Rumah Sakit, dipisahkan antara fasilitas untuk penyelenggaraan manajemen, pelayanan langsung kepada pasien, peracikan, produksi dan laboratorium mutu yang dilengkapi penanganan limbah.

Berdasarkan hasil observasi langsung di Rumah Sakit Islam Surabaya sarana dan prasarana terdiri dari sebagai berikut :

1. Tersediannya ruang tunggu pasien
2. Kursi tunggu pasien
3. Fasilitas toilet, kamar mandi untuk pasien

Berdasarkan data awal dari rumah sakit, berikut data laporan kunjungan pasien Instalasi Farmasi pada tahun 2020, 2021, dan 2022 di Rumah Sakit Islam Surabaya, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Kunjungan pasien Berdasarkan Cara Pembayaran di Instalasi Farmasi tahun 2020, 2021, dan 2022

No.	Cara Pembayaran	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	TOTAL PASIEN
1	Umum	37.129	32.551	37.670	<b>107.350</b>
2	BPJS	83.854	78.245	159.286	<b>321.385</b>
3	Asuransi lain	44.553	42.407	19.023	<b>105.983</b>
<b>TOTAL</b>		<b>165.536</b>	<b>153.203</b>	<b>215.979</b>	<b>534.718</b>

*Sumber: Data Kunjungan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya*

Berdasarkan kunjungan pasien berdasarkan cara pembayarannya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya pada tahun 2020, 2021, dan 2022 dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS paling banyak yaitu 321.385 pasien. Sedangkan pasien umum sebanyak 107.350 pasien, dan pasien dengan penjamin asuransi lain sebanyak 105.983 pasien.



**Data Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2022**

Tabel 1. 2 Data Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2022

No.	Unit Pelayanan	Standar	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-Rata
1	Rawat Inap	≥ 90	93,6%	94,3%	94,0%	93,6%	94,0%	93,7%	95,0%	92,5%	92,6%	94,3%	92,0%	92,0%	93,47%
2	Rawat Jalan		95,2%	87,8%	88,1%	95,3%	87,2%	96,0%	90,9%	93,6%	91,5%	89,9%	92,6%	89,3%	91,45%
3	Poli Rehabilitasi Medik		95,4%	80,2%	88,7%	83,0%	89,3%	83,3%	93,8%	92,5%	87,5%	82,7%	85,3%	85,8%	87,29%
4	Hemodialisa		93,4%	89,3%	93,8%	90,1%	91,7%	92,7%	95,1%	93,8%	90,6%	93,8%	91,1%	92,4%	92,32%
5	Rawat Khusus (OK)		98,6%	100,0%	94,1%	96,3%	96,4%	96,7%	95,8%	97,3%	97,6%	92,5%	97,4%	97,3%	96,67%
6	IGD		91,1%	90,1%	90,0%	93,0%	89,5%	92,5%	89,7%	92,6%	92,8%	93,0%	94,3%	91,6%	91,68%
7	Instalasi Farmasi		89,0%	80,8%	80,8%	88,6%	89,7%	90,0%	89,4%	89,1%	89,7%	82,8%	90,5%	83,2%	86,97%
8	Radiologi		98,2%	91,1%	90,2%	90,5%	88,4%	87,5%	94,9%	92,4%	93,8%	92,6%	96,0%	87,8%	91,95%
9	Laboratorium		95,5%	89,3%	89,3%	91,3%	90,3%	91,8%	95,4%	91,8%	91,7%	92,2%	93,9%	89,7%	91,85%
10	Pelayanan Gizi		90,4%	91,2%	91,9%	92,8%	91,7%	91,8%	94,5%	91,9%	91,1%	91,2%	91,0%	92,4%	92,40%

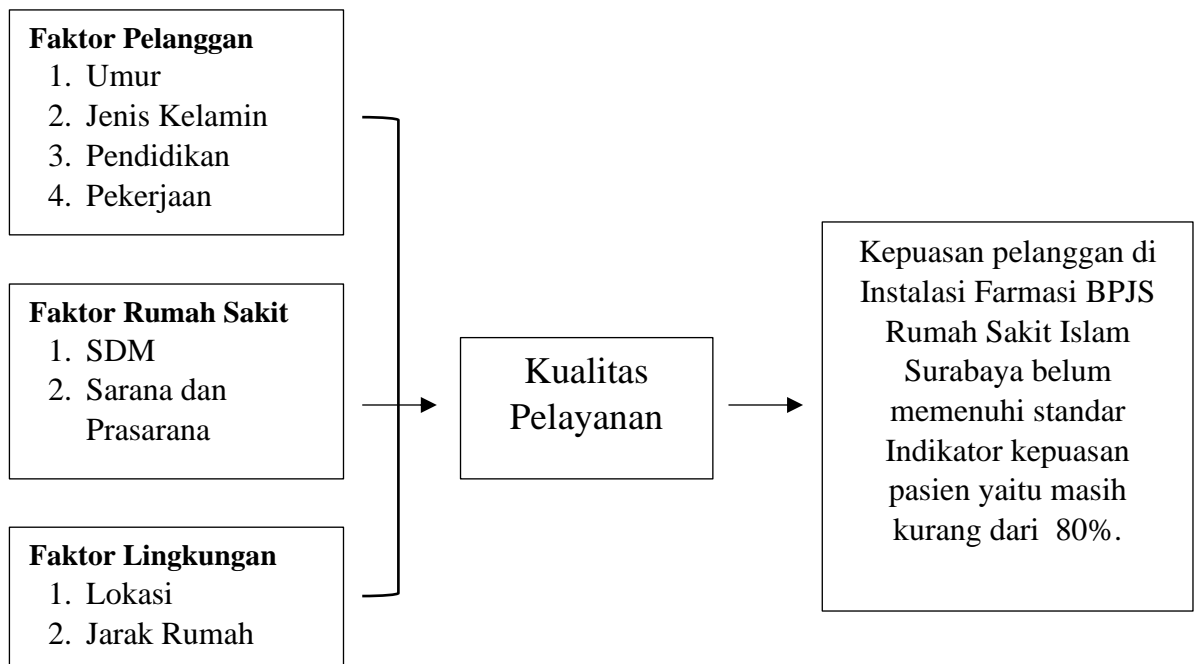
Sumber : Data Kepuasan Pasien semua unit Rumah Sakit Islam Surabaya tahun 2022

Berdasarkan data kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya rata-rata kepuasan pasien tahun 2022 yang tertinggi adalah pada pelayanan rawat khusus (OK) dengan rata-rata 96,67%. Sedangkan rata-rata pelayanan yang paling rendah adalah pada instalasi farmasi yaitu dengan rata-rata 86,97 yang artinya belum memenuhi standar kepuasan pasien. Menurut Indikator Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Surabaya, dikatakan sudah memenuhi standar apabila capaian kepuasan pasien adalah lebih dari sama dengan 90%. Sehingga peneliti akan berfokus pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.

Maka, untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya akan menggunakan metode atau teori dari Parasuraman, Zeithmal Dan Berry (1988) (Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, 2020) yang meliputi dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*.

## **1.2 Kajian Masalah**

Suatu masalah merupakan bagian dari kegiatan yang terjadi karena beberapa faktor dari penyebab masalah. Untuk mempermudah mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Identifikasi Kajian Masalah

Dari kajian masalah tersebut dapat dilihat bahwa faktor – faktor yang menyebabkan timbulnya masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor Pelanggan

a. Umur

Umur merupakan faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika umur masuk kategori masa lansia (46 tahun ke atas) dengan secara tidak langsung pasien tersebut butuh penjagaan khusus dari salah satu keluarganya. Oleh karena itu pihak keluarga inginkan pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau keluarga guna penjagaan khusus terhadap pasien tersebut.

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin menunjukkan perbedaan seks yang di dapat sejak lahir yang dibedakan antara laki- laki dan perempuan. Jenis kelamin merupakan faktor internal kebutuhan gizi seseorang. Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan ada sebagian pasien yang tidak menginginkan satu kamar dengan lawan jenisnya.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika tingkat pendidikan 7 semakin tinggi secara tidak langsung akan meminta kualitas pelayanan yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

d. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya.

e. Status Penjamin Pasien

Status penjamin pasien terbagi menjadi 4 yaitu umum, BPJS, ataupun asuransi lain.

2. Faktor Rumah Sakit

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Dengan kata lain SDM adalah kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka

waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang (Sumarsono, 2003)

b. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja (Moenir, 1992). Prasarana adalah benda maupun jaringan atau instalasi yang membuat suatu sarana yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Permenkes RI, 2014). Sarana dan prasarana merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila kurangnya rasa keamanan dan kenyamanan dalam perawatan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur (Wijaya T, 2011). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dikarenakan dari beberapa aspek kualitas pelayanan merupakan induk dari aktifitas pelayanan yang telah diberikan terhadap pasien.

3. Faktor Lingkungan

a. Lokasi

Letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

b. Jarak Rumah Sakit

Jarak Rumah Sakit merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Jarak rumah sakit merupakan faktor rumah sakit yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jarak rumah sakit tersebut kurang strategis bagi pasien.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang ada maka penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya?

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya yang meliputi dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya.

## 1.6 Manfaat

### 1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengembangan pengetahuan bagi peneliti.
2. Memberikan kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini.
3. Menambah wawasan dan pengalaman nyata yang terkait dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Instalasi Farmasi.

### 1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di Instalasi Farmasi.

2. Rumah sakit dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

#### 1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

1. Dengan adanya penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi dan dapat memberi manfaat bagi peneliti lainnya.
2. Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan bagi Mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo