

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) memegang peranan penting dalam proses solusi akhir pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena kira-kira 80% kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan menghasilkan resep obat. Dalam semua situasi ini, IFRS terlibat bukan saja dalam menyediakan obat, namun juga memastikan bahwa penggunaannya aman, efektif dan benar sehingga dapat meningkatkan mutu kehidupan pasien (Siregar and Amalia, 2014)

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*product oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Addin, Marchaban and Sumarni, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan seseorang, kelompok ataupun lembaga dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang pada akhirnya kepuasan tersebut akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Apabila pasien merasa ada persamaan

antara harapan dan kenyataan, maka kualitas pelayanan yang di persepsikan baik dan memuaskan yang sehingga menunjukkan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pengguna pelayanan Kesehatan mempunyai kaitan erat dengan hasil pelayanan Kesehatan baik (Rikomah SE, 2017). Sedangkan menurut (Ahmad Zikri, 2022) Kualitas Pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan adalah dengan menggunakan persepsi pelanggan terhadap layanan Kesehatan yang disediakan untuk mengembangkan rencana perbaikan (O'Connor, Shewchuk and Carney, 1994). Persepsi pelanggan dalam hal ini disebut pandangan pasien adalah alat yang penting untuk memantau dan mengelola serta meningkatkan kualitas pelayanan, dan hal ini telah ditekankan oleh banyak penelitian (Peprah and Atarah, 2014). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Dengan kata lain terdapat 2 faktor utama yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan (Tjiptono, 2014).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan farmasi, diperlukan suatu alat atau metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu metode yang telah terbukti efektif adalah metode SERVQUAL. SERVQUAL adalah suatu model pengukuran yang dikembangkan oleh

A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, dan Loenard L. Berry. Telah banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk industry kesehatan.

Pada konteks pengukuran variable kualitas pelayanan mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati) dan 22 subkriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). Dimana pengukuran skor SERVQUAL adalah skor persepsi – skor harapan (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990). Harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli sebuah produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai produk yang bersangkutan (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1993).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, dan Afrianti dalam Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2015 menunjukkan hasil bahwa Dimensi *reliability* merupakan dimensi dengan nilai gap tertinggi yakni -0,85 dengan nilai kinerja 2,69 dan nilai harapan 3,54. Dimensi *assurance* memiliki nilai gap -0,73 dengan nilai kinerja 2,79 dan nilai harapan 3,52. Dimensi *emphaty* dan *tangibles* berturut-turut nilai gapnya adalah -0,67 dengan nilai kinerja 2,72 dan nilai harapan 3,39 serta -0,59 dengan nilai kinerja 2,84 dan nilai harapan 3,43. Dimensi dengan nilai gap terendah adalah *responsiveness* dengan nilai gap -0,54 dengan nilai kinerja 2,98 dan nilai harapan 3,52. Hal ini

menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pasien rawat jalan (Aryani *et al.*, 2015).

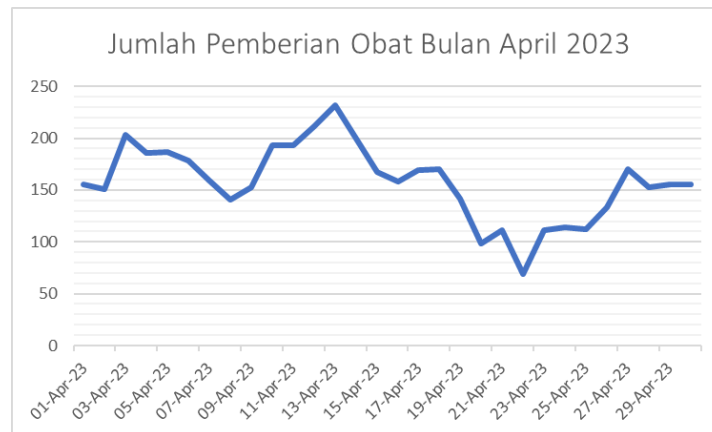
Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Togas, Lolo, dan Jayanto dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong Dengan Metode Servqual menunjukkan bahwa diperoleh rata-rata kepuasan pasien sebesar (-0,64) sehingga disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Dr. John Piet Wanane Kabupaten Sorong terdapat pada rentang negatif yang artinya pasien tidak puas (Togas, Lolo and Jayanto, 2022).

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Addin, Marchaban, dan Sumarni dalam Analisi GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode Servqual mendapatkan kesimpulan keseluruhan dimensi terhadap keseluruhan responden nilai gap negatif terbesar adalah dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) (-0,35) sedangkan nilai gap negative terkecil adalah pada dimensi keandaalan (*Reliability*) (-0,18) yang berarti pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu belum dapat memenuhi harapan pasien, sehingga pasien belum puas terhadap kinerja Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu (Addin, Marchaban and Sumarni, 2021).

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Rerung, Oetari, dan Herdwiani dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao mendapatkan hasil bahwa tiap dimensi servqual berada pada indeks negative, artinya beberapa pasien belum sepenuhnya puas dengan pelayanan di instalasi farmasi RS Elim Rantepao. Hasil *Importance performance analysis* (IPA) menunjukkan prioritas perbaikan yang meliputi; dimensi *tangibles* yakni ketersediaan obat dan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, toilet yang kurang bersih serta percikan/tampias air hujan masuk dalam ruang tunggu; dimensi *responsiveness* yakni waktu tunggu obat dan jumlah SDM yang kurang, serta Penanganan keluhan yakni informasi alur penanganan keluhan (Rerung, Oetari and Herdwiani, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Husada Prima Surabaya yang berlokasi di Jalan Karang Tembok No. 39 Surabaya merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang tergolong dalam Rumah Sakit tipe C. Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya memberikan pelayanan kefarmasian mulai dari pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang berguna untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien dan melindungi pasien dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*Patient Safety*). Dari data pemberian obat oleh Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya pada Bulan April Tahun 2023 sebanyak 4.730 dengan rata-rata perhari sebanyak 158 pemberian obat.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pemberian Obat

Pada Grafik diatas menunjukkan penurunan yang cukup signifikan pada tanggal 5 April – 9 April 2023 sebesar 24,6% dan pada tanggal 18 April – 20 April 2023 sebesar 42,4% pemberian obat kepada pasien, dan pada tanggal 25 April – 27 April 2023 menunjukkan kenaikan yang cukup signifikan juga.

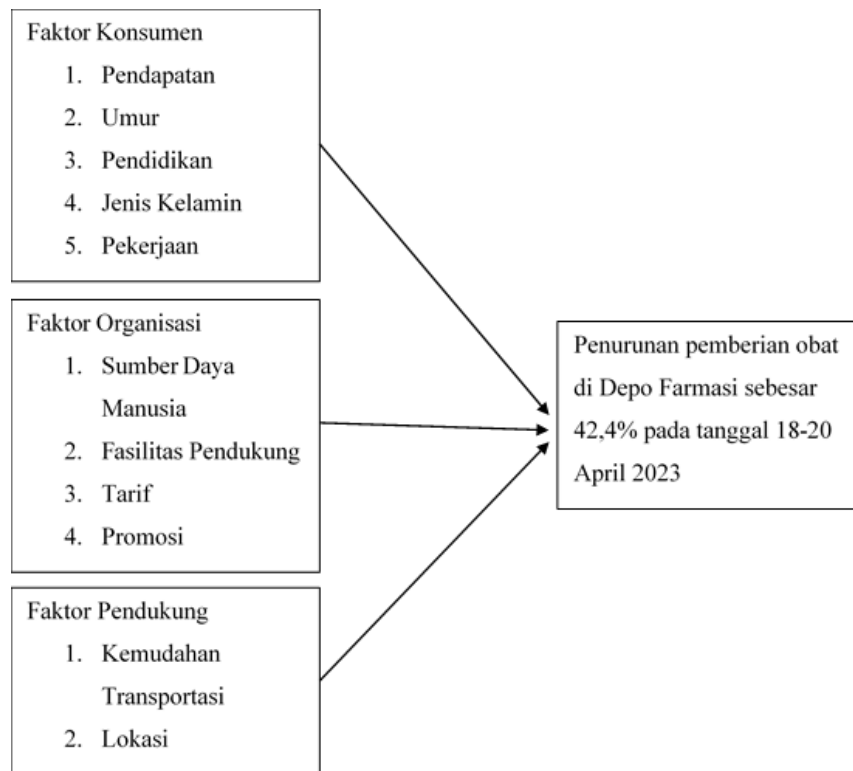
Dari data petugas farmasi di RSUD Husada Prima Surabaya memiliki petugas yang terbagi menjadi 10 pegawai berada pada depo farmasi, 4 pegawai di logistik farmasi. Dan memiliki rincian petugas sebagai Apoteker 8 Petugas, TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) 14 Petugas dan pada depo farmasi terbagi menjadi 7 pegawai shift dan 3 pegawai dinas pagi selamanya. Pada pelayanan Rawat Jalan yang banyaknya di pagi hari, maka petugas yang berada di depo farmasi terbagi menjadi 5 Apoteker, 3 TTK, dan 1 admin. Depo farmasi tersebut memberikan pelayan dengan rata-rata 220 resep/pasien dalam satu hari untuk rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata setiap pegawai harus memberikan pelayanan sekitar 22 resep obat kepada pasien.

Dalam hal ini penurunan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, tentunya juga akan berdampak terhadap kunjungan pasien yang berakhir pada pelayanan kefarmasian.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik ingin mengetahui kualitas pelayanan di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya dengan mengukur berdasarkan lima dimensi, yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan tampilan fisik.

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa faktor yang dipertimbangkan pasien dalam berobat ke Rumah Sakit yang sehingga mempengaruhi atau menyebabkan penurunan dalam pemberian obat di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya, diantaranya faktor konsumen, faktor organisasi, dan faktor pendukung. Pada faktor konsumen diantaranya pendapatan, umur, pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan. Pada faktor organisasi diantaranya kualitas paramedis, kualitas pelayanan, fasilitas pendukung, tarif, promosi. Dan pada faktor pendukung diantaranya kemudahan transportasi, lokasi (Budi Utami, 2019).



Gambar 1. 2 Kajian Masalah

### 1.3 Batasan Masalah

Dari masalah yang telah diuraikan diatas, terdapat beberapa faktor yang dipengaruhi pasien dalam berobat di Rumah Sakit yang mempengaruhi penurunan pemberian obat di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya. Faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor konsumen, faktor organisasi, faktor pendukung. Pada faktor konsumen yang mempengaruhi berkunjung dan berobat ke Rumah Sakit diantaranya pendapatan, umur, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan. Pada faktor organisasi yang mempengaruhi berkunjung dan berobat ke Rumah Sakit diantaranya kualitas paramedis, kualitas pelayanan, fasilitas pendukung, tarif, dan promosi. Pada faktor pendukung yaitu kemudahan transportasi dan lokasi.



Peneliti membatasi masalah pada faktor konsumen yang terdiri dari pendapatan, umur, dan pendidikan. Faktor organisasi yang terdiri dari kualitas pelayanan. Dan faktor pendukung tidak diteliti karena pada kemudahan transportasi masih terdapat transportasi umum yang melintas di sekitar lokasi RSUD Husada Prima seperti angkot, becak. Dan di era sekarang perkembangan teknologi transportasi yang dapat dijangkau dengan mudah melalui internet seperti Gojek, Grab, dll. Infrastruktur jalan yang sudah bagus sehingga dapat memudahkan dalam berkunjung ke rumah sakit. Lokasi juga yang sangat strategis berada pada lingkungan padat penduduk, dekat dengan wisata religi sunan ampel, dan bisa dijangkau melalui maps yang sehingga dapat mempermudah pasien jika berkunjung ke RSUD Husada Prima Surabaya.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di depo farmasi RSUD Husada Prima Surabaya Tahun 2023 berdasarkan perspektif pasien menggunakan metode Servqual.

## **1.5 Tujuan**

### 1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis kualitas pelayanan di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya Tahun 2023 dengan metode Servqual.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis dari faktor konsumen yang terdiri dari pendapatan, umur, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan terhadap kualitas pelayanan di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada dimensi keandalan di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada dimensi jaminan di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya
5. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada dimensi empati di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya
6. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik di Depo farmasi RSUD Husada Prima Surabaya
7. Untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan pasien umum

## **1.6 Manfaat**

### 1.6.1 Manfaat bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD Husada Prima Surabaya khususnya di Depo Farmasi.

### 1.6.2 Manfaat bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan data tambahan untuk pembandingan penelitian selanjutnya.

### 1.6.3 Manfaat bagi Peneliti

Dapat memberikan informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan di Depo Farmasi RSUD Husada Prima Surabaya sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan.