

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009 ditegaskan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan paripurna yang dimaksud adalah dibidang kesehatan meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Pasal 7 juga menjelaskan bahwa Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian dan peralatan.

Sesuai Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dijelaskan bahwa Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keadaan ini yang menuntut Rumah Sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia menyebabkan kebutuhan pelayanan masyarakat semakin meningkat khususnya dibidang pelayanan kesehatan, oleh sebab itu keberadaan Rumah Sakit dinilai sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit sebagai salah satu media pelayanan di bidang kesehatan yang jumlah populasinya selalu mengalami peningkatan dengan dibarengi sarana dan prasaran yang mendukung seperti ruang rawat, jumlah tempat tidur serta kualitas pelayanannya.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI, (2019) diketahui bahwa jumlah Rumah Sakit yang terdapat di Indonesia sejak Tahun 2014 s/d 2018 mengalami kenaikan sebesar 16,92 persen. Tahun 2014 Rumah Sakit yang ada berjumlah 2.406 kemudian pada Tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 2.813, yang terdiri dari 554 Rumah Sakit Khusus (RSK) dan 2.269 Rumah Sakit Umum (RSU). Sesuai data Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau (2017) jumlah RS di Kepulauan Riau, jumlah Rumah Sakit pemerintah dan Rumah Sakit swasta berjumlah 32 Rumah Sakit. Hal ini menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah Rumah Sakit dari Tahun 2016 yang berjumlah 27 Rumah Sakit pemerintah dan Rumah Sakit swasta. Berkembangnya jumlah Rumah Sakit membuat banyak alternatif bagi masyarakat dalam memilih Rumah Sakit yang diinginkan oleh mereka untuk menangani penyakit yang diderita. Masyarakat akan memilih Rumah Sakit yang dianggap mampu memberikan kepuasan maksimal bagi mereka, oleh karena itu diharapkan seluruh Rumah Sakit dapat memberikan mutu pelayanan kepada pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Merkel (2014) menyatakan bahwa revolusi industri 4.0 adalah sebuah transformasi komprehensif dari segala aspek produksi yang terjadi di dunia industri melalui penggabungan antara teknologi digital serta internet dengan industri konvensional. Oleh sebab itu industri 4.0 memberikan dampak yang besar diberbagai aspek, khususnya aspek bidang kesehatan, karena aspek ini dapat menimbulkan tantangan dan persaingan diberbagai negara, terutama negara berkembang untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang loyal karena merasa puas. Akibat dari keadaan ini maka akan tercipta situasi baru dengan tantangan baru dan terbukanya peluang-peluang yang baru didalam bidang kesehatan, sehingga diharapkan bagi Rumah Sakit untuk cepat tanggap dalam menghadapi serta menyusun strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi berkompetisi di era globalisasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan penilaian terhadap produk atau jasa dari Rumah Sakit yang dilihat dari mutu pelayanan terhadap pasien.

Kusumapradja dan Ali dalam Hermawati (2015) menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien tanpa menginap di Rumah Sakit yang di diagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya. Pintu utama bagi rumah sakit adalah pelayanan di Rawat Jalan karena sangat memengaruhi mutu pelayanan terhadap pasien sehingga akan mengambil keputusan

agar tetap kembali memakai jasa pelayanan Rumah Sakit. Sikap positif terhadap pelayanan rawat jalan akan terbangun jika pelayanan yang telah di terima oleh pasien sudah sesuai atau bahkan melebihi keinginan. Sikap ini akan memengaruhi keputusan untuk menjadi loyal sehingga pasien akan datang pada kunjungan berikutnya ke Rumah Sakit.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pada kefarmasian rumah sakit, karena pelayanan rumah sakit pada kefarmasian merupakan indikator pendukung dalam peningkatan mutu kesehatan. Ketidakpuasan yang sering dialami pasien adalah ketidakpuasan pada perilaku, sikap, kurangnya keramahan petugas serta pelayanan petugas yang sangat lambat. Petugas yang minim komunikatif dan informatif, proses pelayanan terlalu lama serta ketidaktersediaan obat dan alat kesehatan juga dapat menyebabkan pasien merasa ketidakpuasan pada dirinya.

Menurut Satibi, Rokhman dan Aditama (2015) bahwa kebanyakan pasien yang datang ke sarana pelayanan kefarmasian menginginkan obat yang dibutuhkan tersedia, manjur, aman, terjangkau dengan disertai pelayanan yang ramah dan cepat ketika membeli obat. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhannya terhadap obat-obatan terpenuhi, selain itu seiring berjalannya waktu citra sarana pelayanan kefarmasian yang berkualitas akan muncul disertai apoteker selaku petugas pelayanan kefarmasian dalam mengelola dan melayani pasien dengan baik yang berpedoman pada standar pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian dalam rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes Republik Indonesia, 2016). Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menjelaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Rumah Sakit dalam penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian harus didukung dengan ketersediaan sumber daya kefarmasian dan pengorganisasian yang berorientasi pada keselamatan pasien dan SPO (Standar Prosedur Operasional). Sumber daya kefarmasian yang dimaksud meliputi SDM serta sarana prasarana yang tersedia di Rumah Sakit tersebut.

Menurut Liwun (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan tentang untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien di rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka didapat bahwa indeks untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien rawat jalan sebesar 77,2% dengan nilai puas, hal ini dikarenakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit masih mengalami ketidaksediaan obat dan masih banyak yang harus dibenahi di Instalasi Farmasi RS tersebut seperti perluasan ruang tunggu, penambahan tempat duduk serta melengkapi persediaan obat demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura adalah salah satu rumah sakit Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pada pengobatan terhadap pasien. RSUD Tanjung Pura dibangun dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara, Khususnya Daerah Tanjung Pura. RSUD Tanjung Pura menawarkan pelayanan kesehatan yang komprehensif dengan berbagai pelayanan dan fasilitas unggulan, serta didukung oleh sistem informasi rumah sakit yang berbasis paperless, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait kondisi kesehatan pasien, namun ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan di RSUD Tanjung Pura menurun. Salah satu penyebabnya adalah faktor pelayanan Instalasi Farmasi pada rawat jalan, yang teridentifikasi oleh peneliti.

Berdasarkan observasi di Rawat Jalan pada pasien yang menggunakan pelayanan instalasi farmasi di bulan Agustus 2022, terdapat beberapa pasien rawat jalan yang mengeluh tentang tidak tersedianya beberapa resep obat saat mereka menebus obat di Instalasi Farmasi. Keadaan ini juga didukung dengan pernyataan dari dokter umum serta dokter spesialis yang bertugas di rumah sakit

tersebut bahwa masih adanya kekosongan obat saat peresepan kepada pasien sehingga pasien menjadi komplain. Menurut penelitian Febreani dan Chalidyanto (2016) menyimpulkan bahwa kekosongan obat terjadi akibat dari *stagnant* dan *stockout* obat yang diadakan berlebihan atau kekurangan sehingga menyebabkan kualitas pelayanan IFRS menjadi kurang. Adelheid (2018) dalam penelitiannya menyatakan kualitas pelayanan kurang optimal akibat dari kekosongan obat di instalasi farmasi, sehingga memicu komplain pasien karena merasa tidak puas.

Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura merupakan suatu unit penunjang pendapatan yang berkontribusi memberikan pemasukan lebih dari 41,1% dari pendapatan rumah sakit yang berasal dari pemasukan resep rawat inap dan rawat jalan. Hal ini di dukung oleh Djojodibroto (1997) dalam bukunya berjudul Kiat Mengelola Rumah Sakit, yang menjelaskan bahwa Instalasi Farmasi memberikan pendapatan ke Rumah Sakit lebih kurang sebesar 30,0%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dan keluarga pasien di Rawat Jalan diperoleh 56,6% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Instalasi Farmasi. Ketidakpuasan yang didapat karena sarana prasarana yang kurang memadai sebesar 10,53% dan 15,79% masing masing karena kurang ramahnya petugas pelayanan kefarmasian serta kurangnya pelayanan dalam hal memberikan komunikasi, informasi dan edukasi terhadap pasien mengenai obat yang akan digunakannya. Untuk ketersediaan obat diperoleh sebesar 21,05% dan selebihnya pasien merasa tidak puas terhadap waktu tunggu yang lama dalam pelayanan peresepan sebesar 36,84%.

Penelitian Herjunianto, Wardhan dan Prihastuty (2014) menjelaskan bahwa masalah pelayanan resep di IFRS (*pharmacy coverage*) tidak optimal dikarenakan adanya perbedaan harapan dan kenyataan layanan. Artinya walaupun waktu aktual yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan sudah sesuai standar pelayanan minimal, namun seringkali pasien menilai lama dalam menunggu mendapatkan pelayanan. Menurut penelitian Malasari, Gandjar dan Sumarni (2011) dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan negatif pada kualitas pelayanan IFRS berupa waktu tunggu di Instalasi Farmasi. Setiawan dan Wulandari (2016) dalam penelitiannya tertulis bahwa sumber daya manusia yang tidak memadai memengaruhi kecepatan pelayanan sehingga waktu tunggu peresepan juga menjadi terpengaruh, karena keadaan ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan. Ristiani (2017) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa besar pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan. Kenyamanan sarana prasarana akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien/keluarga pasien akan menerima pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pasien di Rawat Jalan RSUD Tanjung Pura didapat bahwa Apoteker yang bekerja pada saat pelayanan terkadang tidak/kurang mengkomunikasikan pelayanan kefarmasian kepada pasien/keluarga pasien seperti informasi dan edukasi mengenai obat yang akan digunakan. Akibat keadaan ini perawat merasa harus memberikan pelayanan ekstra untuk menggantikan tugas pelayanan farmasi dalam hal menjelaskan penggunaan obat yang diterima pasien/keluarga pasien tersebut. Menurut Mayefis, Halim dan Rahim (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kenyamanan pelayanan dalam segi perhatian saat pemberian informasi obat akan ikut berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan pasien. Menurut kesimpulan penelitian Putra (2013) bahwa adanya hubungan komunikasi trapeutik untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura Tahun 2022.

1.2. Perumusan Masalah

Salah satu tujuan pelayanan farmasi adalah untuk memenuhi standar pelayanan minimal, meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum dari pemakaian obat yang tidak efektif dan tidak efisien demi keselamatan pasien (*patient safety*). RSUD Tanjung Pura saat ini masih mengalami kekurangan stok obat, selain itu juga rumah sakit ini masih memiliki sarana prasarana yang kurang memadai.

Kurangnya keramahan dalam melayani dirasakan pasien karena petugas kurang melakukan komunikasi informasi dan edukasi terhadap pemakaian obat yang akan digunakan. Kecepatan pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan persepsian. Keadaan inilah menyebabkan pelayanan menjadi kurang memuaskan. Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura Tahun 2022”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura Tahun 2022.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan farmasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura Tahun 2022.
3. Untuk meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi RSUD Tanjung Pura tahun 2022

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat teoritis. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu kesehatan masyarakat khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
2. Manfaat praktis. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi RSUD Tanjung Pura dalam upaya kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura.