

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang paling penting bagi manusia, karena kesehatan merupakan modal bagi manusia untuk melakukan segala hal. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, bertanggung jawab atas ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat seperti Puskesmas, Rumah Sakit dan sarana kesehatan lainnya(1).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan dan Rawat Darurat(2). Rumah Sakit “X” Surabaya adalah Rumah Sakit yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur, dikategorikan sebagai Rumah Sakit tipe A dan Rumah Sakit Pendidikan yang menjadi rujukan regional di wilayah Indonesia Bagian Timur(3). Maka dari itu banyak rumah sakit daerah yang merujuk pasiennya ke rumah sakit ini. Rumah Sakit “X” Surabaya menyediakan fasilitas terlengkap untuk menangani berbagai masalah kesehatan, antara lain: Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Instalasi Rawat Inap (IRNA) dan instalasi penunjang medis lainnya.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit “X” Surabaya merupakan pintu utama yang memberikan pelayanan selama 24 jam melayani pasien penderita gawat darurat dan pasien rujukan dari Rumah Sakit dibawahnya dengan tenaga ahli darurat yang profesional dan terlatih baik, dilengkapi dengan peralatan

modern dan canggih(4). Sistem pelayanan IGD yang di terapkan oleh Rumah Sakit “X” Surabaya adalah dengan mengelompokkan pasien berdasarkan tingkat kegawatannya, antara lain: label biru untuk penderita sangat gawat/ancaman nyawa. label merah untuk penderita gawat darurat (kondisi stabil/tidak membahayakan jiwa). Label kuning untuk penderita darurat, tetapi tidak gawat. Dan label hijau untuk bukan penderita darurat(4). Dari keempat golongan tingkat kegawatan ini, pasien yang mendapatkan label kuning dan hijau biasanya bisa langsung pulang atau bisa melanjutkan pemeriksaan lanjutan di Poli Rawat Jalan dengan diberikan resep obat pulang dan pasien bisa menebus obat tersebut di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lantai 1 Rumah Sakit “X” Surabaya.

Unit Pelayanan Farmasi IGD Lantai 1 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan IGD Rumah Sakit “X” Surabaya dan satu-satunya unit yang bertugas dan bertanggung jawab sepenuhnya pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua masyarakat(5). Oleh karena itu, tenaga farmasi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku untuk dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. karena pelayanan kefarmasian yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit. Kepuasan adalah perasaan yang timbul akibat mutu dan jasa pelayanan yang telah diperoleh sesuai dengan keinginan pelanggan(6). Pasien akan merasa puas jika kinerja Pelayanan Rumah Sakit memenuhi harapan dan pasien akan merasa sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Sebaliknya, Pasien akan merasa tidak puas jika kinerja

Pelayanan Rumah Sakit dibawah harapan. Bila hal ini sampai terjadi, berarti perlu dilakukan evaluasi dan pembenahan mengenai kinerja pelayanan yang di lakukan pihak Rumah Sakit.

Survei tingkat kepuasan pasien diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dkk, ada lima dimensi kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen, yaitu: dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berkaitan dengan kecepatan pelayanan obat, dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan pemberian informasi obat, dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kelengkapan obat dan kemurahan harga obat, dan dimensi empati (*emphaty*) berkaitan dengan keramahan petugas kepada pasien, dimensi berwujud (*tangibles*) berkaitan dengan kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu(7).

Berdasarkan observasi langsung oleh peneliti yang telah dilakukan pada tahun 2020, terdapat beberapa keluhan dari keluarga pasien di Unit Pelayanan Farmasi Rumah Sakit “X” Surabaya diantaranya terkait sarana prasarana yaitu keterbatasan kursi tunggu yang disediakan sehingga beberapa pelanggan harus berdiri saat menunggu antrian obat. Disamping itu, ada beberapa keluarga pasien yang mengeluh kegerahan saat menunggu antrian obat. Masalah lain terkait kecepatan pelayanan yakni pelayanan kefarmasian lebih mendahulukan dokter dan perawat daripada pasien yang telah mengantri terlebih dahulu.

Dari hasil wawancara dengan Apoteker penanggungjawab di Unit Pelayanan Farmasi IGD lantai 1 Rumah Sakit “X” Surabaya mengatakan bahwa pada tahun 2020 belum ada pihak yang melakukan penelitian atau survey tentang kepuasan pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk melakukan

penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Pelayanan Farmasi Instalasi Gawat Darurat Lantai 1 Rumah Sakit “X” Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya ditinjau dari dimensi ketanggapan, dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi berwujud?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lantai 1 Rumah Sakit “X” Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dalam aspek ketanggapan di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dalam aspek kehandalan di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya.
3. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dalam aspek jaminan di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya.

4. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dalam aspek empati Di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya.
5. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dalam aspek berwujud Di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan pasien dan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.

1.4.2 Bagi Institusi Tempat Penelitian

Dapat dijadikan bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang lebih baik untuk pasien di Unit Pelayanan Farmasi IGD Lt.1 Rumah Sakit “X” Surabaya.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian serta dapat menjadi acuan pengembangan dalam penelitian selanjutnya.