

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016, Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyedia sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua masyarakat serta pelayanan farmasi klinik (Permenkes No. 72, 2016).

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Ada 5 *revenue centre* dalam rumah sakit yaitu instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, instalasi radiologi, dan instalasi farmasi. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan bagian di rumah sakit yang memiliki tanggung jawab untuk pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya. Hal ini berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan farmasi klinik (Batubara, 2019).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Sikap profesionalisme tenaga kesehatan juga terlihat dari para petugas kesehatan menangani keluhan pasien, melayani dengan baik, tepat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan (Etlidawati dan Handayani, 2017).

Pelayanan kefarmasian meliputi dua kegiatan, yaitu pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadi efek samping obat untuk keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang

dilakukan di rumah sakit berupa pelayanan resep pasien rawat jalan yang umumnya peserta BPJS. Rumah Sakit harus dapat memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam meningkatkan pelayanan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan angket yang dibuat dalam upaya meningkatkan kunjungan pasien serta perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk (Prihartini *et al.*, 2020).

Apabila terdapat ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa yang kurang baik, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan membagi pengalaman dengan pelanggan lain (Andriani, 2017).

Semua pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat. Pada kenyataannya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Indonesia sering terdapat perbedaan antara pasien satu dengan pasien yang lainnya. Banyak bukti yang menggambarkan penyedia layanan jasa kesehatan yang kurang baik. Banyak penyedia jasa yang membeda-bedakan pasien karena status sosialnya. Perawatan yang baik hanya diperuntukkan bagi pasien yang mempunyai banyak uang, sedangkan pasien yang kurang mampu belum mendapatkan perawatan yang baik (Dewi,R.R 2017).

RSUD Dr.M. Soewandhie merupakan rumah sakit milik Pemkot Surabaya yang menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yang menerima rujukan dan melayani peserta Jaminan Kesehatan Nasional. RSUD Dr.M. Soewandhie ini merupakan rumah sakit tipe B yang telah mendapatkan ISO 9001 : 2001 pada tahun 2008 dan merupakan satu-satunya rumah sakit daerah yang

mendapatkan predikat kepatuhan terhadap UU Pelayanan Publik yang diberikan oleh lembaga Ombudsman RI tahun 2014. Meskipun telah mendapatkan penghargaan dan ISO dan mendapat predikat kepatuhan terhadap UU pelayanan Publik pada faktanya belum menjamin dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pasien (Larasati, 2016).

Berdasarkan jurnal penelitian ditemukan adanya penurunan dalam pelayanan kefarmasian RSUD Dr. Mohammad Soewandhie mulai tahun 2010 terdapat hasil survey masyarakat sebanyak 92%, tahun 2011 sebanyak 78,96%, tahun 2012 sebanyak 77,97%, tahun 2013 sebanyak 75,44%, dan tahun 2014 sebanyak 72,62%. Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan RSUD Dr. Mohammad Soewandhie mengalami penurunan sehingga menurunkan tingkat kepuasan pada pasien (Larasati, 2016).

Oleh karena itu, dengan melihat fakta yang telah ada mendorong peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan RSUD Dr. Mohamad Soewandhie. Selain itu pada penelitian ini dimaksudkan untuk dapat menjawab pertanyaan dari permasalahan penelitian dengan menggambarkan dan menguraikan mengenai pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie kota Surabaya serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimanakah gambaran mutu pelayanan kesehatan instalasi farmasi di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie?
2. Bagaimanakah loyalitas pasien terhadap pelayanan yang didapatkan di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie?
3. Bagaimakah pengaruh mutu pelayanan instalasi farmasi terhadap loyalitas pasien di RSUD dr. Mohamad Soewandhie?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Khusus

1. Menganalisa mutu pelayanan farmasi di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

2. Menganalisa loyalitas pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

1.3.2 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan instalasi farmasi terhadap loyalitas pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna kedepannya dan menjadi bahan masukan serta bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan instalasi farmasi agar dapat meningkatkan loyalitas pasien.

2. Universitas

Diharapkan hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan masukan untuk menambah kepustakaan serta dapat membantu dalam proses pembelajaran mengenai pengaruh mutu pelayanan instalasi farmasi terhadap loyalitas pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

3. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman baru dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan kepada masyarakat.

4. Masyarakat

Untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pelayanan instalasi farmasi di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya baik atau tidak dalam memberikan pelayanan kesehatan dan dapat memenuhi kebutuhan pasien.