

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Philip Kotler (2005) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan Azwar, (1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Anief, (2000) Ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien yaitu : Kualitas prodak farmasi, kualitas pelayanan terhadap pasien, komponen emosional, masalah harga dan faktor biaya.

RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan rumah sakit tipe B dan instalasi farmasinya tipe C yang melayani dan menampung rujukan dari puskesmas. RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pihak

rumah sakit dan farmasi selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit.

Adapun masalah kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD. Dr. Pirngadi Kota Medan diantaranya tidak sesuai harapan dengan kenyataan sehingga banyak pasien yang sering marah-marah dikarenakan antrian untuk pengambilan obat terlalu panjang, sehingga dalam pemberian obat akan memerlukan waktu yang lama, yang seharusnya proses pemberian obat memerlukan waktu hanya 15 menit dikarenakan banyaknya pasien sehingga menjadi 1 s/d 2 jam baru selesai prosesnya. Belum lagi suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang seperti ruang tunggu pasien yang kecil dan sempit serta kursi yang jumlahnya sedikit sementara pasien yang datang setiap harinya mencapai rata-rata 400 orang. Sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan kursi, hal ini yang sering memicu pasien cepat emosi dan marah-marah karena sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Selanjutnya tentang Kualitas Pelayanan. Adapun masalah Kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan diantaranya ada Empati (empathy). Empati ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien. Sementara para pegawai di Instalasi Farmas RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan tidak memiliki hal tersebut, itu dikarenakan banyaknya pasien sehingga hubungan komunikasi antara pegawai dengan pasien tidak terjalin dengan baik, hal ini yang membuat pasien sering marah-marah karena merasa tidak diperdulikan atas keluhan kesahnya, sehingga pasien tersebut menganggap pelayanan di Instalasi Farmas RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan tidak baik.

Dari uraian diatas maka penulis mencoba mengadakan penelitian di Instalasi Farmas RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dengan mengambil judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : “Apakah kualitas pelayanan di Instalasi farmasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Instalasi farmasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai teori kualitas pelayanan serta kepuasan pasien dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Perusahaan / Instansi

Sebagai bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit Khususnya Instalasi Farmasi rawat jalan dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti lain.

Sebagai bahan referensi tambahan, kajian, informasi tambahan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

