

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

Untuk mewujudkan kesejahteraan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan telah dikembangkan pula sistem kesehatan nasional yang merupakan satu tatanan yang mencerminkan upaya masyarakat untuk meningkatkan kemampuan mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai perwujudan kesejahteraan umum yang dilandasi dengan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) (Azwar, 1994:21).

Berdasarkan SK No.983/MENKES/SK/XI/1992 menyebutkan bahwa rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, dan subspecialistik. Rumah sakit ini mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan.

Tenaga kesehatan yang profesional harus bisa meningkatkan kinerjanya dan menjaga kualitas pelayanan. Selain itu harus memiliki kemampuan yang baik dalam keterampilan, komunikasi dengan pasien, sikap dalam memberi pelayanan, penampilannya dalam menyediakan fasilitas kesehatan (Azwar, 1994:40).

Pelayanan terhadap pemberian resep obat kepada pasien merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga pelayanan ini mempunyai peranan yang strategis dalam menciptakan mutu pelayanan secara keseluruhan.

Blank (1999:6) dari penelitiannya menyatakan pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan layanan.

Keberhasilan suatu program peningkatan mutu pelayanan kesehatan terletak pada tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan dari petugas kesehatan. Kualitas jasa pelayanan sendiri ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu, penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Andi, 2008:12).

Pengukuran kepuasan pelanggan di bidang kesehatan menurut Depkes RI (2002) bukan hal baru, tetapi sudah dimulai oleh Florence Nightingale (1860). Banyak pengertian mengenai kepuasan pelanggan, namun pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen menurut Depkes RI (2002) merujuk pada pemenuhan keinginan/harapan/kebutuhan konsumen oleh pemberi pelayanan kesehatan di sarana kesehatan.

Menurut Parasuraman dkk (1988:9) harapan pasien menentukan tingkat kepuasannya terhadap mutu pelayanan kesehatan yang akan diterimanya. Harapan itu dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien akan kualitas pelayanan, pengalaman masa lalu serta komunikasi eksternal oleh manajemen dengan pasien. Pemberi pelayanan sering tidak mengenali ciri-ciri mutu pelayanan yang diharapkan pelanggan, dan manifestasi terpenting dari keadaan ini adalah jawaban pelanggan tentang pertanyaan kepuasan. Jika pelanggan menunjukkan hal yang positif mengenai jasa atau produk berarti pelanggan puas dan harapannya terpenuhi.

Conway dan Willcocks (1997:10) mengatakan harapan pasien terhadap proses pelayanan kesehatan, harapan terhadap hasil pengobatan, seluruhnya dapat dievaluasi untuk melihat mutu pelayanan kesehatan, dan harapan adalah penting karena bisa mempengaruhi pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selanjutnya mengukur harapan pelanggan terhadap mutu pelayanan dapat menggunakan lima dimensi kualitas dan untuk mengidentifikasi interaksi antara pasien dan dokter dapat digunakan dengan metode *servqual* dari Parasuraman dkk (1988:309).

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Kepuasan pasien atau disebutkan sebagai kepuasan pelanggan didefinisikan : sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas (Kotler, 2005:120).

Berdasarkan definisi tersebut berarti, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama bilamana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan.

Hasil penelitian Harianto dkk tahun 2005 menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta bahwa pasien sangat puas terhadap keramahan petugas dan kebersihan ruang tunggu, pasien cukup puas terhadap kecepatan pelayanan obat, kelengkapan obat, kecukupan tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu, serta pasien puas dengan ketersediaan televisi (Harianto dkk, 2005:20).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof Dr Aloei Saboe merupakan salah satu rumah sakit umum yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Gorontalo yang saat ini menjadi rumah sakit terbesar di Provinsi Gorontalo dan menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan di Provinsi Gorontalo. Motto dari RSUD Prof Dr Aloei Saboe yaitu, "*Rumah Sakit Rujukan Dengan Pelayanan Prima*". RSUD Prof Dr Aloei Saboe memiliki instalasi farmasi rumah sakit yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelayanan kefarmasian.

Setiap hari pasien di Apotek Rumah Sakit Aloei Saboe hampir tidak pernah sepi oleh kunjungan para pasien yang ingin menebus resep yang diberikan sesuai dengan jaminan kesehatan yang dimiliki oleh pasien terutama di Apotek Rawat Inap RSUD Aloei Saboe. Proses pelayanan resep meliputi semua aktivitas,

yaitu menerima, menganalisis dan menyiapkan resep, menyerahkan dan memberikan informasi tentang obat pada pasien, serta pencatatan/dokumentasi.

Hasil survei lapangan yang dilakukan terhadap 20 orang pasien rawat inap yang menebus resep obat di Apotek RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, menunjukkan bahwa terdapat 45% responden merasa kurang puas dengan kecukupan tempat duduk, 35% responden merasa tidak puas dengan ketersediaan obat yang lengkap, serta 15% responden merasa kurang puas terhadap kecepatan dalam memberikan suatu pelayanan. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Banyaknya pasien/keluarga pasien rawat inap yang menebus resep obat di Apotek RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo membuat mereka lama untuk menunggu resep selesai dikerjakan, sehingga pasien yang menebus resep obat tersebut merasa kurang puas dengan pelayanan resep yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Jika pasien sangat puas dengan pelayanan resep, maka kualitas pelayanan sangat baik.

Berdasarkan uraian diatas serta hasil wawancara yang dilakukan, menunjukkan gambaran kepuasan terhadap pelayanan resep di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo belum sepenuhnya pasien merasa puas karena masing-masing pasien berbeda persepsi terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi dasar penulis untuk mengajukan penelitian yang berjudul **“Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Resep di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat inap BPJS pelayanan resep di Apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS terhadap pelayanan resep di apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi peneliti**

Penelitian ini merupakan kesempatan baik bagi peneliti untuk mengetahui bagaimana pelayanan resep obat di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yang bertaraf rumah sakit tipe B dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

### **2. Bagi RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan resep obat guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam pengambilan kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

### **3. Bagi Instansi.**

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dibidang operasional umumnya atau tentang kualitas pelayanan kesehatan.