

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

RSUD K.R.M.T Wongsonegoro adalah salah satu rumah sakit tipe B pendidikan yang dibawah naungan pemerintah dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang ada di Kota Semarang. Dalam upaya peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang melakukan penerimaan pasien dari berbagai kalangan, baik untuk pasien umum dan untuk pasien dengan penggunaan BPJS. Dari hasil survei yang dilakukan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD K.R.M.T Wongsonegoro menunjukkan bahwa masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan di rawat jalan salah satu penyebabnya adalah lamanya waktu tunggu (Anonim, 2017).

Berdasarkan penelitian (Pertiwi, 2016) kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Surakarta menunjukkan nilai rendah dari nilai kepuasan pada pasien umum, hal tersebut disebabkan pelayanan yang kurang efektif dan efisien, dan pelayanan dari petugas masih kurang siaga dan responsif dalam hal pelayanan kepada pasien. Sebaliknya, pasien umum tidak perlu waktu lama menerima layanan kesehatan. Penelitian lain menyebutkan bahwa pasien merasa terbantu dengan adanya BPJS karena tidak lagi membayar biaya apapun, namun pelayanan yang diberikan masih belum maksimal,

diantaranya masih lama pelayanan (antrian dan registrasi), dan pasien meresahkan prosedur rujukan yang tidak bisa langsung dilakukan sehingga menyulitkan pasien (Dewi & Firdaus, 2015).

Dalam melihat ukuran tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit kepada pasien BPJS tidak hanya dilihat dari pandangan kesehatan saja, namun juga terletak pada sistem administrasi yang didapatkan oleh pasien. Hal tersebut berkaitan dengan lamanya proses layanan yang diberikan kepada pasien BPJS. Kepuasan pasien merupakan poin penting bagi kelangsungan Rumah Sakit itu sendiri, dalam hal ini kepuasan pasien merupakan suatu hal yang begitu penting dan lebih diperhatikan terlebih hal ini akan menjadi suatu pertimbangan dalam strategi pemasaran. Evaluasi dalam pemenuhan kebutuhan juga dapat menimbulkan tanggapan yang efektif dan kognitif di mana kepuasan pasien dalam suatu Rumah Sakit itu sesuai atau tidak sesuai, karena hal ini menjadi pengalaman dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Hayaza, 2013).

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan medis yang diterima pasien. Suatu rumah sakit dikatakan bermutu apabila layanan kesehatan yang diberikan dapat memuaskan setiap pasien yang melakukan pengobatan didalam rumah sakit tersebut. Semakin baik kepuasannya, semakin baik kualitas pelayanan kesehatannya. Namun, kualitas layanan yang relatif baik juga belum tentu memuaskan pasien. Biasanya pasien bukan hanya menilai pada kemampuan teknis saja, tetapi pasien akan menilai pada kualitas layanan berdasarkan karakteristik non teknis ataupun hubungan

interpersonal dan kenyamanan dalam pelayanan (Supartiningsih, 2017). Kualitas pelayanan berperan pada kepuasan serta kepuasan berperan pada perilaku, baik dalam pemeriksaan berulang atau rekomendasi dari rekan lain. Kualitas pelayanan mempengaruhi pencapaian rumah sakit seperti bertambahnya relasi, meningkatnya citra rumah sakit dan loyalitas pasien (Kheng dkk., 2010)

Salah satu pelayanan yang disediakan di RSUD KRMT Wongsonegoro Semarang adalah pelayanan kefarmasian. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) memainkan peran penting dalam penyelesaian akhir layanan medis rumah sakit, karena sekitar 80% pasien akan meminta resep obat saat mereka pergi ke institusi medis untuk berobat, namun yang perlu dipastikan bahwa untuk penggunaannya itu aman, efektif, dan benar. Hal inilah yang dapat meningkatkan Kualitas hidup pasien (Siregar, 2004). Metode SERVQUAL dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan kefarmasian yang didasarkan pada lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Risha & Umi, 2014).

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa belum ada penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan Instalasi Farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Semarang, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi dari segi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalahnya sebagai berikut :

“Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Semarang?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian dilaksanakan adalah agar mengetahui adanya perbedaan pada tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien Non-BPJS terhadap layanan Instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan penelitian dilaksanakan adalah agar mengetahui adanya perbedaan pada tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien Non-BPJS terhadap layanan Instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD K.R.M.T Wosonegoro Semarang berdasarkan empat aspek yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

## 1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa kegunaan yang dapat dimanfaatkan didalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan selain sebagai bahan informasi ataupun referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian atau pembelajaran yang berhubungan dengan bahasan didalam penelitian ini.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi cara pengaktualisasian pelajaran dan matakuliah yang didapatkan selama masa perkuliahan di Universitas.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam hal peningkatan kualitas layanan yang lebih baik bagi Instalasi Farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang.

