

# **BAB I**

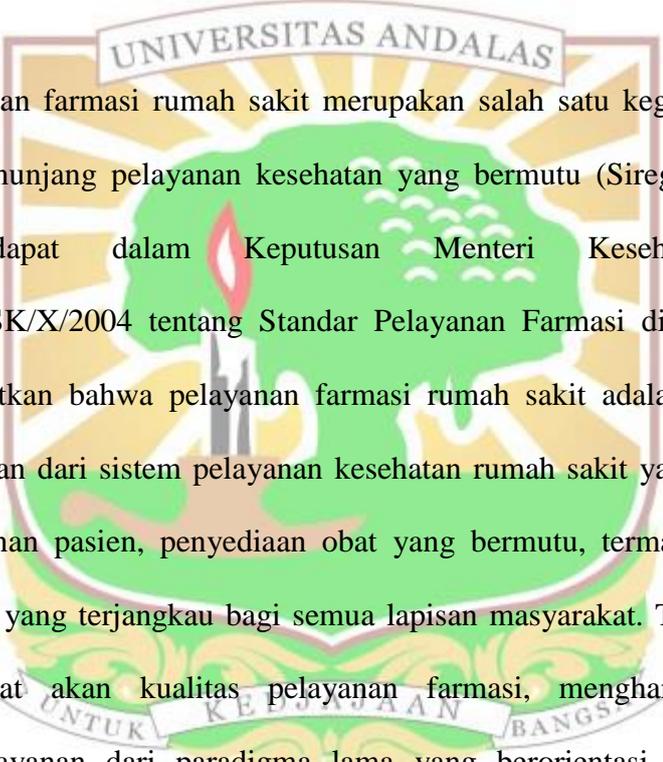
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (UU No.36, 1999). Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU No.44, 2009). Dari definisi tersebut yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan secara paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Untuk memenuhi semua aspek pelayanan kesehatan secara paripurna tersebut diperlukan juga pelayanan farmasi yang memadai sebagai salah satu pelayanan kesehatan. Pelayanan farmasi di rumah sakit dijalankan oleh suatu unit di rumah sakit yang disebut dengan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Siregar, 2004).

Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) adalah suatu unit di rumah sakit yang merupakan fasilitas penyelenggara kefarmasian di bawah pimpinan seorang apoteker dan memenuhi persyaratan secara hukum untuk mengadakan, menyediakan, dan mengelola seluruh aspek penyediaan perbekalan kesehatan di rumah sakit yang berintikan pelayanan produk yang lengkap dan pelayanan farmasi klinik yang sifatnya berorientasi kepada kepentingan penderita (Menkes, 2004).



Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu (Siregar, 2004). Hal tersebut terdapat dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan kualitas pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi ke obat (*drug oriented*) ke paradigma baru yang berorientasi ke pasien (*patient oriented*) dengan fokus pada *Pharmaceutical Care* (Depkes, 2006).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dalam hal ini pihak instalasi farmasi dengan pasien sebagai pelanggan,

memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan farmasi dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan atau sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Supranto, 2001). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan (Farris, 1993). Pelayanan kesehatan yang bermutu akan tergantung pada proses pelaksanaan kesehatan, sumber daya yang diberikan dalam kegiatan pelayanan, faktor lingkungan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan (Wijono, 1999).

Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit telah banyak dilakukan, salah satunya di Rumah Sakit Pendidikan Nigeria telah dilakukan penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang dilakukan oleh Azuka *et al* (2004) dengan menggunakan model *ideal referent* yang telah dikembangkan dan divalidasi oleh Larson *et al* (1989). Kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pada awalnya ditinjau dari 10 dimensi (*Explanation, Consideration, Technical Competence, Financial Aspects, Accessibility, Efficacy of medications, OTC (over-the-counter) Avaibility, Drug quality, General satisfaction* dan *Continuity with the Pharmacy*) kemudian di *up-date* dan validasi lagi oleh Larson *et al* (2002) menjadi 2 dimensi (*Friendly Explanation* dan *Managing Therapy*).

Dari kuesioner validasi terbaru ini didapatkan hasil pada rumah sakit di Nigeria hampir separuh dari pasien (46%) menyatakan kurang puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari keramahan dan kesopanan petugas farmasi dalam menjalankan tugasnya dan kemampuan apoteker dalam menjawab pertanyaan pasien.

Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Mentawai juga telah dilakukan penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian ini menyatakan hampir separuh dari pasien (49%) kurang puas (Hardi, 2010). Penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai tersebut terbatas hanya mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit, belum secara khusus untuk Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Masalah utama yang dihadapi IFRS sebagai suatu lembaga jasa pelayanan farmasi di rumah sakit adalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum? Menurut survey awal kepada beberapa pasien terdapat keluhan mengenai pelayanan yang diberikan Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Persepsi pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi yang buruk akan merugikan instalasi farmasi dari aspek bisnis karena pasien akan beralih ketempat lain. Dampak yang timbul tidak saja pada pasien yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra instalasi farmasi, terutama para petugasnya termasuk apoteker akan buruk/negatif. Oleh karena itu Instalasi Farmasi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien

dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Kassam (2012) Kepuasan pasien dapat diukur dengan melakukan survey terstruktur terhadap kegiatan *pharmaceutical care* dalam pelayanan kefarmasian di apotik yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri.

Pihak Instalasi Farmasi perlu secara cermat memahami kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dengan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah salah satu wujud nyata dari perubahan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada obat (*drug oriented*) ke paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dalam bidang farmasi (Siregar, 2004).

Berdasarkan masalah diatas perlu dilakukan penelitian untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sebagai masukan yang sangat berharga guna menyusun strategi peningkatan kepuasan pelanggan serta pengambilan keputusan manajerial yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kinerja internal petugas farmasi dan pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai.

## **I.2. Rumusan Masalah**

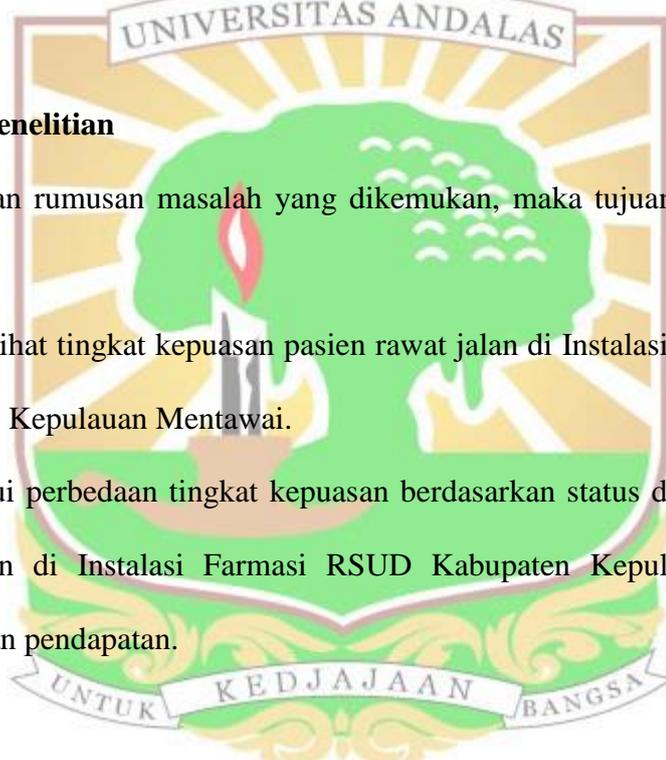
Rumusan masalah dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
2. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dengan karakteristik demografi pasien.

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.
2. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan status demografi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan pendapatan.



## **I.4. Manfaat Penelitian**

1. Ilmu Pengetahuan

Dasar untuk pemikiran selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik pada umumnya atau tentang pelayanan farmasi di rumah sakit pada khususnya.

## 2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis di bidang manajemen pelayanan publik khususnya berkenaan dengan objek yang diteliti saat ini yaitu analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.

## 3. Bagi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai

Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam menetapkan kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya mengkaji perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan status demografi pasien terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan metode *ideal referent* yang dikembangkan oleh Larson *et al* (2002).

## 1.6. Hipotesis

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H<sub>01</sub> : Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Gender.
- H<sub>11</sub> : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Gender.
- H<sub>02</sub> : Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Usia.
- H<sub>12</sub> : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Usia.
- H<sub>03</sub> : Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Pendidikan.
- H<sub>13</sub> : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Pendidikan.
- H<sub>04</sub> : Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Pekerjaan.

H<sub>14</sub> : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Pekerjaan.

H<sub>05</sub> : Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Pendapatan Per Bulan.

H<sub>15</sub> : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai berdasarkan Pendapatan.

