

BAB I. PENDAHULUAN

A. 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. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit (UU No. 36, 2009).

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 dibawah 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).

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan

petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

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).

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi *SERVQUAL* yang dikembangkan Parasuraman (1999), bertujuan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dengan mengukur selisih antara harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan dengan pelayanan yang sebenarnya. Ada lima dimensi yang dapat diaplikasikan pada setiap penyedia jasa untuk mengukur kualitas pelayanan. Lima dimensi yang diukur dari pelayanan

tersebut adalah dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Parasuraman, 1999).

Penelitian yang dilakukan oleh Muslicnah (2010), faktor lingkungan (penampilan apotek), 76,86% masyarakat menginginkan penampilan apotek yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009), pasien mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani adalah sebesar 80,6%. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah, dkk (2010), 93,4% masyarakat membutuhkan pelayanan informasi obat di apotek. Penelitian yang dilakukan oleh Firdaus dan Muliksin (2010), 70% masyarakat menyatakan ketersediaan obat yang lengkap merupakan hal yang penting. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), 86,7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat, tetapi layanan kefarmasian di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan, jika ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal dan menjadikan faktor pertimbangan dalam pemilihan sebuah apotek. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2009), apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian hanya 47,63%, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmandani (2011), tentang pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek baru dilakukan sebesar 56,16%. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat.

RSUD Mayjen H.A Thalib adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di Kabupaten Kerinci. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang memberikan kepuasan maksimal bagi mereka. Dalam persaingan yang semakin ketat, salah satu strategi yang dapat digunakan oleh suatu penyedia jasa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Penyedia jasa layanan kesehatan diharuskan untuk meningkatkan kualitas tidak hanya dari sisi teknologi saja tetapi juga pelayanan. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan farmasi di instalasi rawat jalan.

Berdasarkan survei awal pada beberapa pasien rawat jalan terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib menunjukkan bahwa 20% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas kefarmasian dimana kurangnya respon petugas terhadap keluhan pasien, sikap petugas yang menbeda-bedakan pasien (RSUD Mayjen H.A Thalib Kab. Kerinci, 2014).

Berdasarkan masalah diatas perlu dilakukan penelitian tentang hubungan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Mayjen H. A Thalib Kerinci.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci?

3. Bagaimana hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan terhadap layanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Diketuainya gambaran kepuasan pasien, jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci.
2. Diketuainya gambaran dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci
3. Diketuainya hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci.
4. Diketuainya hubungan usia dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci
5. Diketuainya hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci
6. Diketuainya hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci
7. Diketuainya hubungan penghasilan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis di bidang manajemen pelayanan publik khususnya berkenaan dengan objek yang diteliti saat ini yaitu analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H. A Thalib Kerinci.

2. Bagi Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H. A Thalib Kerinci

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

3. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

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

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya ingin mengkaji hubungan karakteristik pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci dengan mengumpulkan data menyebar kuesioner untuk menilai pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci.

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H₀₁ : Ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₁₁ : Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₀₂ : Ada hubungan antara usia dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₁₂ : Tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₀₃ : Ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₁₃ : Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₀₄ : Ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₁₄ : Tidak ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₀₅ : Ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci

H₁₅ : Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan instalasi kefarmasian di RSUD Mayjen H.A Thalib Kabupaten

Kerinci

