

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial (Undang-Undang no 44 Tahun 2009).

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat selaku pengguna pelayanan kesehatan harus diperlakukan sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit terdiri dari pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi dan mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam segi pelayanan kesehatan, rumah sakit memberikan berbagai macam jenis pelayanan kesehatan salah satunya adalah pelayanan kefarmasian (DepkesRI, 2010).

Pelayanan Kefarmasian rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit yang menjelaskan bahwa pelayanan

kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian yang ada di rawat jalan termasuk pelayanan farmasi klinik karena berhubungan dengan pelayanan resep untuk pasien. Pemenuhan kebutuhan pasien akan obat dan informasi serta memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pasien rawat jalan adalah orientasi utama dalam pelayanan kefarmasian.

Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan (Pohan, 2007). Engel (1990) dalam buku Tjiptono & Chandra (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan yang artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Pelanggan yang mengeluh dapat dijadikan suatu momentum yang baik karena memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*), pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan tersebut dengan baik (Arfiani, 2012).

Menurut Tjiptono (2007) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Ingerani menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap kepuasan pelayanan farmasi dapat diukur berdasarkan dimensi *tangible* (sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan lain-lain),

dimensi keandalan pelayanan (*reliability*), dimensi ketanggapan pelayana (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*) dan dimensi perhatian untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*).

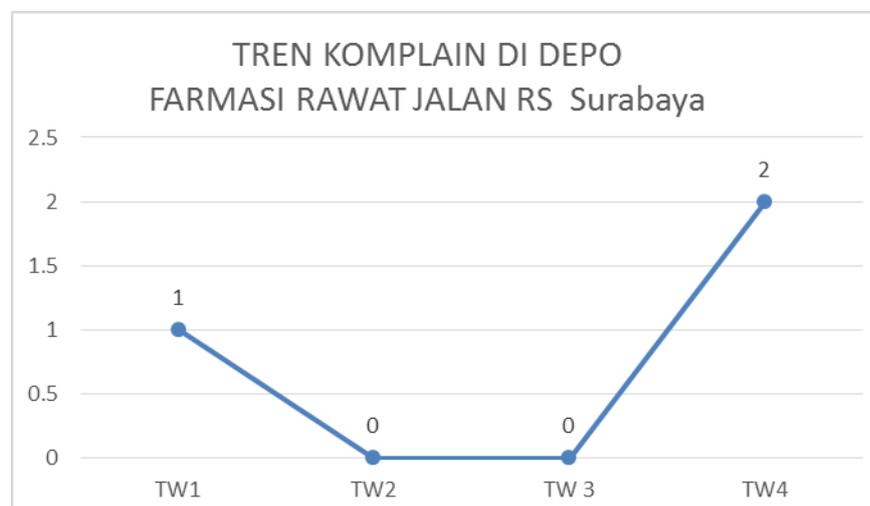
Menurut Wyckof (Arief 2007) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas berperan sebagai indikator dari kepuasan berdasarkan pengalaman seseorang dalam menerima atau memperoleh suatu pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2007). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Rumah Sakit harus mampu untuk bersaing dengan rumah sakit lain karena masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. 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 (Rudy&Wansley, 1985).

Pasien yang merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan akan mengeluh dan mengungkapkan respon yang negatif bagi pihak rumah sakit terlebih khusus pada petugas Farmasi rawat jalan. Maka jika terdapat keluhan pasien kemudian pihak rumah sakit mampu mengatasi dengan cepat, tepat dan tanggap, pasien akan merasa senang (service recovery).

Keluhan pasien di Farmasi rumah sakit dapat terjadi karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Misalnya lama waktu tunggu pasien untuk menerima obat, pasien tidak mendapat edukasi aturan pakai obat dan sikap petugas yang kurang ramah terhadap pasien dan keluarga pasien sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien. Berikut adalah data komplain dan grafik tren pada Farmasi rawat jalan di Rumah Sakit tahun 2019.

Gambar 1.1 Tren Komplain di Farmasi rawat jalan Rumah Sakit



Sumber: data komplain Rumah Sakit Tahun 2019

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa dalam setahun terdapat 3 komplain yang ditujukan pada Farmasi rawat jalan dimana terdapat 2 (dua) komplain tentang lamanya waktu tunggu pelayanan dan 1 (satu) lagi tentang perlakuan petugas yang

tidak menyenangkan dalam tahun 2019. Data tren komplain di Farmasi rawat jalan di Rumah Sakit diketahui bahwa pada Tri Wulan 1 (Januari-Maret) terdapat 1 keluhan pasien pada Farmasi rawat jalan. Pada Tri Wulan 2 dan 3 keluhan pasien terdapat penurunan. Namun pada Tri Wulan 4 terjadi peningkatan jumlah keluhan pasien sebanyak 2 keluhan, dari data tren diatas dapat dilihat terjadi peningkatan pada tri wulan terakhir sehingga dari gambar tren diatas dapat dijadikan bahan evaluasi pelayanan khususnya di Farmasi rawat jalan Rumah Sakit.

Rumah Sakit diketahui bahwa pada Tri Wulan 1 (Januari-Maret) terdapat 33% keluhan pasien pada Farmasi rawat jalan. Pada Tri Wulan 2 dan 3 keluhan pasien terdapat penurunan. Namun pada Tri Wulan 4 terjadi peningkatan jumlah keluhan pasien sebanyak 67% keluhan, maka dari data tersebut perlu dilakukan evaluasi guna perbaikan pelayanan pada Farmasi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Komplain yang terjadi berulang kali selama tahun 2019 hal tersebut akan dihubungkan dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti akan meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti perlu melakukan penelitian tentang kepuasan pasien di instalasi farmasi dengan metode literatur review

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien farmasi di rumah sakit?

1.3. Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien di farmasi rumah sakit dengan pendekatan *literature review*.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien farmasi pada dimensi *reliability* di rumah sakit
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien farmasi pada dimensi *assurance* di rumah sakit
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien farmasi pada dimensi *tangible* di rumah sakit
4. Mengetahui gambaran kepuasan pasien farmasi pada dimensi *emphaty* di rumah sakit
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien farmasi pada dimensi *responsiveness* di rumah sakit

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Penelitian ini diharapkan dapat menambah data dan kepustakaan yang berhubungan dengan teori tentang kepuasan pasien, khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien farmasi di Rumah Sakit, dengan demikian dapat digunakan sebagai referensi dan informasi penambahan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan Farmasi Rawat Jalan yang telah diberikan kepada pelanggan atau pasien.