

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut UU No 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Adapun pelayanan kesehatan paripurna meliputi peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien dan masyarakat secara optimal. Kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam minat membeli obat ulang di rumah sakit yang sama. Hal ini akan mempengaruhi promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien yang diharapkan bernilai positif terhadap pelayanan farmasi yang telah diberikan (Supranto, 2001).

Kualitas pelayanan farmasi yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien. Adapun pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus memprioritaskan terhadap keselamatan pasien dahulu farmasis terfokus terhadap obat saja atau *product oriented*, namun sekarang farmasis sudah berkembang menjadi *patient oriented* dimana farmasis berperan tidak hanya terfokus terhadap obat namun farmasis berperan terfokus terhadap pasien, yang meliputi keselamatan pasien dengan asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Keselamatan pasien (*patient safety*) di rumah sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit.

membuat asuhan pasien lebih aman, dalam hal ini salah satu asuhan yang ada di rumah sakit yaitu asuhan kefarmasian (Depkes RI, 2006).

Kualitas layanan dapat dilihat melalui pemenuhan kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen, dalam hal ini konsumen adalah pasien. Lima dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan farmasi meliputi daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan berwujud (*Tangible*) (Parasuraman *et al*, 1991).

Permenkes No 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit pasal 4 menyatakan bahwa penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional. Adapun sumber daya kefarmasian dapat berupa sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan peralatan. Hal ini memberikan gambaran bahwa ketersediaan tenaga kefarmasian yang sesuai dengan standar pelayanan farmasi dalam suatu instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) dapat mempengaruhi mutu pelayanan farmasi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi. Sarana dan peralatan di rumah sakit khususnya di IFRS harus memenuhi ketentuan dan perundang-undangan kefarmasian yang berlaku. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat At-taubah ayat 105.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ،

Dan, katakanlah: “*Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan*”.

Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan menyebabkan pasien dapat kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut dimana tujuan utama dari pihak rumah sakit adalah untuk membina kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Tiana, 2013).

Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya belum pernah dilakukan analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi yang ditinjau dari lima dimensi sebelumnya yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan latar belakang tersebut dilakukan penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan

dapat dijadikan acuan untuk membuat kebijakan khususnya bagi pelayanan farmasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan farmasi rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang ditinjau dari lima dimensi yaitu daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan berwujud (*Tangible*)?
2. Bagaimana evaluasi pelayanan farmasi berdasarkan analisis *Importance Performance Matrix* (IPM)?

C. Keaslian Penelitian

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh:

1. Tiana (2013) “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda” dengan metode *servqual* diperoleh nilai *gap* negatif yang menunjukkan bahwa pasien tidak puas akan pelayanan farmasi.
2. Rengga (2014) “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013” dengan metode non-

eksperimental secara deskriptif-analitik yang dinilai dari hasil penyebaran kuisioner *servqual* dimana hasil penelitian menunjukkan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Perbedaan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tiana (2013) dan Rengga (2014) dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada tempat, waktu, subjek penelitian dan analisis yang dilakukan.

D. Tujuan Penelitian

1. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang ditinjau dari lima dimensi yaitu daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), kepastian (*Assurance*), empati (*Empthy*) dan berwujud (*Tangible*).
2. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan farmasi berdasarkan analisis *Importance Performance Matrik* (IPM).

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan evaluasi pelayanan berdasarkan *analisis Importance Performance Matrik* (IPM).
2. Bagi RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya dapat menjadi masukan dan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien guna meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan farmasi.