

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit yaitu penampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, aspek keamanan dan kenyamanan pasien, dan aspek kepuasan pasien yang dilayani (Suryawati, 2004).

Mutu pelayanan fokus pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa, dalam hal ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit demi mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang diterima. Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Handayani, dkk., 2009).

Dua unsur penting dalam pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pemakai jasa, dalam hal ini adalah pasien, dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kedua unsur itu menjadi hal yang terpenting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat khususnya di rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan (Desita, 2011).

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh atau melebihi harapannya, ketidakpuasan

atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2004).

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan dari pasien sebagai penerima jasa dengan kinerja petugas kesehatan yang memberikan jasa. Dalam membandingkan antara harapan dan kinerja tercipta kesenjangan (*gap*) yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan, kesenjangan yang dimaksudkan adalah antara pelayanan yang diharapkan dikurangi dengan pelayanan yang diterima, sehingga diperoleh kepuasan pasien (Parasuraman, dkk., 2001).

Menurut Zeithaml, dkk (1988), suatu kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan oleh pemberi jasa untuk memperoleh kepuasan konsumen/pasien dapat dinilai dari beberapa aspek yang mendukung suatu kualitas pelayanan. Aspek-aspek yang dimaksud terdiri dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal, aspek ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan membantu konsumen/pasien dan menyediakan pelayanan yang tangkas, aspek jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan adab pekerja dan kemampuan untuk menghadirkan rasa bisa dapat dipercaya dan percaya diri, aspek empati (*empathy*) yaitu perhatian secara pribadi yang diberikan untuk konsumen/pasien, serta aspek berwujud (*tangibles*) yaitu menilai fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik.

Kelima aspek saling mendukung untuk menilai kualitas pelayanan sehingga pemberi jasa seperti rumah sakit selaku institusi yang berjalan di bidang kesehatan harus melengkapi kelima aspek ini sehingga didapatkan mutu pelayanan yang

baik agar harapan pasien bisa tercapai untuk mewujudkan kepuasan pasien. Salah satu pelayanan yang mendukung dalam pencapaian kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan di bidang farmasi.

Peran pelayanan farmasi di rumah sakit yang dilakukan apoteker maupun asisten apoteker merupakan salah satu kegiatan yang dapat menunjang pelayanan yang bermutu dan meningkatkan keberhasilan terapi dalam suatu pengobatan. Berdasarkan surat Kepmenkes nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa orientasi masa kini dalam pelayanan kefarmasian sudah menjurus kepada kepuasan pasien dalam hal tuntutan pelayanan farmasi yang mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian) (Depkes RI, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Bangka Selatan dan rumah sakit dalam kategori tipe D. RSUD Bangka Selatan merupakan rumah sakit rujukan dari beberapa puskesmas yang ada di Kabupaten Bangka Selatan. Pada tahun 2012 jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Bangka Selatan rata-rata sebanyak 1.426/bulan (Dinkes Babel, 2013).

Memberikan pelayanan seharusnya dilakukan dengan kesungguhan agar menciptakan manfaat. Allah menegaskan tentang imbalan ini dalam Qur'an sebagai berikut :

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِهِمُ الْعَالَمِ وَأَلْتَهْنَدَةُ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾ التوبة: ١٠٥ ﴾

“Dan katakanlah : “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang kamu kerjakan.” (At Taubah : 105).

Dari surah diatas menjelaskan bahwa, bekerjalah karena Allah sehingga memberikan manfaat serta kebaikan untuk diri sendiri maupun untuk masyarakat, maka Allah akan menilai dan memberi ganjaran amal dalam pekerjaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas kiranya dilakukan penelitian untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Bangka Selatan. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memperbaiki mutu pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan farmasi di instalasi farmasi RSUD Bangka Selatan demi tercapainya harapan pasien agar memperoleh kepuasan dan kualitas kesehatan yang baik.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Bangka Selatan ditinjau dari dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud?
2. Bagaimana prioritas perbaikan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Bangka Selatan pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud berdasarkan analisis *Importance and Performance Matrix*?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian yang terkait pernah diteliti oleh Dentalina Desita Tedjo Santoso tahun 2011 dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Bulai Mei 2011”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit panti rapih Yogyakarta berdasarkan analisis *mean gap* menyatakan bahwa pasien tidak puas ditunjukkan nilai *mean gap* negatif tertinggi pada dimensi keandalan dengan nilai -0,22 diikuti dengan dimensi daya tanggap -0,21, dimensi empati -0,20, dimensi berwujud -0,20 dan dimensi kepastian -0,19. Sehingga diperoleh nilai rerata *mean gap* menyatakan pasien tidak puas dengan ditunjukkan nilai *mean gap* yaitu -0,21. Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit panti rapih Yogyakarta.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada tempat penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Bangka Selatan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kabupaten Bangka Selatan dengan melihat kategori tingkat kepuasan dalam pelayanan kefarmasian.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kabupaten Bangka Selatan ditinjau dari dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

2. Untuk mengetahui prioritas perbaikan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bangka Selatan pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud berdasarkan analisis *Importance and Performance Matrix*.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan

Dapat menjadi masukan terhadap rencana perbaikan pelayanan sehingga dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian sehingga dapat memenuhi harapan pasien.

2. Masyarakat

Setelah rumah sakit melakukan perbaikan pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian maka, masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang sesuai, sehingga memenuhi harapan yang diinginkan.

3. Peneliti

Dapat mengembangkan kemampuan penelitian dan pengetahuannya dalam melakukan penelitian serta dapat digunakan sebagai pembelajaran agar dapat memahami konteks pelayanan farmasi di rumah sakit sehingga dapat meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan farmasi.