

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini kemajuan perkembangan rumah sakit mengalami perubahan besar dimana rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif. Pelayanan rumah sakit yang menjadi perhatian penting dalam persaingan global ini meliputi pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis, yang tidak terkecuali pelayanan penunjang medis di bidang farmasi. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi, dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Pihak rumah sakit perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal (Manurung, 2010).

Instalasi Farmasi yang merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur perbekalan farmasi berhadapan langsung dengan masyarakat, dan apotek sebagai tempat pelayanan kefarmasian harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya. Instalasi farmasi juga termasuk revenue center utama dalam rumah sakit, sehingga pemasukan rumah sakit sebesar 50% dari keseluruhan berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi (Suciati dan Adisasmito, 2006). Apoteker harus mengelola apotek secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis (Harianto, 2004).

Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Bogadenta, 2012).

Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan dari pemberi pelayanan (*health provider*) terhadap pasien secara individual (*health receiver*). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2007). Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003). Persepsi konsumen terhadap pelayanan instalasi farmasi yang buruk akan merugikan instalasi farmasi dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra instalasi farmasi, terutama para petugasnya, termasuk apoteker akan negatif/ buruk (Ingerani, 2002).

Kondisi yang menunjukkan masalah mutu yang dapat menyebabkan tidak terpenuhinya kepuasan pasien di rumah sakit menurut Depkes RI yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan

untuk rawat jalan yang biasanya menjadi sasaran adalah pelayanan farmasi yaitu sikap petugas farmasi, sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, tarif obat-obatan, dan lain-lain.

Tujuan pelayanan farmasi adalah menciptakan suasana farmasi yang lancar dan menyenangkan bagi pasien. Kesan pertama kali bagi pasien rawat jalan terbentuk sewaktu pasien berbicara pertama kali dengan penerimaan pasien. Kesan ini sering menetap pada diri pasien dan mempengaruhi sikap mereka terhadap lembaga, staff dan pelayanan yang mereka terima.

Akan tetapi, pada pelayanan farmasi di rumah sakit masih memiliki masalah sehingga ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi tersebut, adapun masalah yang sering terjadi diantaranya pelayanan petugas farmasi lambat, prosedur yang berbelit-belit dan menyulitkan pasien, sikap petugas farmasi yang kurang ramah, informasi yang disampaikan oleh petugas farmasi kurang jelas, tidak ada keringanan biaya bagi masyarakat miskin, dan lain-lain.

Berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan farmasi yang mencerminkan mutu rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan farmasi yang diterimanya maupun terhadap sarana prasarana farmasi yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan farmasi. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien (Utama, 2003).

Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang

yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda, sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu, seperti suku bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan. Karakteristik individu pasien di Indonesia adalah ciri khas atau identitas khusus yang melekat pada diri pengguna pelayanan farmasi atau pasien rumah sakit, yang dapat digunakan untuk menyamakan atau membedakan pasien dengan pasien lainnya, dan diasumsikan dapat menimbulkan reaksi afeksi yang sama atau berbeda diantara pasien (Sutianingsih, 2000 dalam Sulistyawati, 2011).

Sementara itu ahli lain Moison, Walter dan White (dalam Kotler, 2000) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

Hasil penelitian di Kanada menurut Mackinon (2006) dalam Matmunah (2007) mengungkapkan dalam pelayanan apotek yang ideal harus memiliki sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap, pelayanan cepat, informasi yang jelas dan lengkap meliputi indikasi obat, gejala atau akibat yang timbul dari penggunaan obat, biaya, kelengkapan resep, dan petunjuk penggunaan obat yang memadai, dan waktu yang cukup untuk konsultasi obat. Persepsi puas dinyatakan konsumen jika mereka merasa mendapatkan pelayanan apotek yang sesuai atau melebihi harapan.

Berdasarkan penelitian tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah (BRSUD) Waled Kabupaten Cirebon tahun 2009, ditemukan hasil

bahwa karakteristik pasien BRSUD Waled yang dominan adalah usia muda (63,3%), pasien perempuan (59,3%), berpendidikan non perguruan tinggi (92%), pekerja swasta/tani (86,7%), bertempat tinggal lebih dari 5 km (58%), berpenghasilan dibawah satu juta (83,3%) dan biaya ditanggung pihak lain (asuransi, jamkesmas, perusahaan) sebesar 75,3% (Sudarni, 2009 dalam Manurung, 2010).

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan pihak rumah sakit mengenai kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan di Rumah Sakit Medika Permata Hijau tahun 2013, dengan tingkat ketidakpuasan pasien dari yang tertinggi terhadap pelayanan kesehatan adalah pelayanan farmasi (27%), pelayanan rawat inap (25%), pelayanan poliklinik anak (16%), pelayanan radiologi (15,8%), pelayanan laboratorium (15%), pelayanan UGD (14,9%), pelayanan fisioterapi (14,7%) dan lainnya.

Menurut Melisa (1996) dalam Mutiasari (2014) mengatakan bahwa umur pasien berhubungan dengan kepuasan, dimana pasien yang berumur lebih tua cenderung lebih puas dibandingkan dengan pasien yang berumur lebih muda. Pasien berusia muda (kurang dari 35 tahun) lebih banyak yang tidak puas dibandingkan dengan yang berusia dewasa. Kemudian, pasien yang berpendidikan lebih tinggi lebih banyak yang menyatakan tidak puas dibandingkan pasien yang berpendidikan rendah dan pekerjaan atau penghasilan menengah lebih banyak mengeluh tidak puas dibandingkan dengan yang berpenghasilan rendah dan berpenghasilan tinggi.

Rumah Sakit Medika Permata Hijau merupakan Rumah Sakit Swasta Daerah Provinsi DKI Jakarta tipe C yang masuk dalam kelompok atau jaringan

Kumpulan Perobatan Johor (KPJ) Malaysia, di bawah konsultan manajemen PT. Khidmat Perawatan Jasa Medika Malaysia. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: YM.01.10/III/320/08 tanggal 4 Februari 2008, RS Medika Permata Hijau telah mendapatkan pengakuan Akreditasi 12 Pelayanan Penuh Tingkat Dasar dan memiliki 23 poliklinik yang terdiri dari poliklinik spesialis dan poliklinik umum dengan jumlah tempat tidur 100 buah. Instalasi farmasi RS Medika Permata Hijau melayani pelayanan farmasi selama 24 jam.

Rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain agar kepuasan pasien tercapai. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan di bidang farmasi. RS Medika Permata Hijau merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan tersebut tidak hanya pada aspek teknologi pemeriksaan saja, melainkan persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mengingat peran apotek yang cukup besar sebagai sumber dana rumah sakit, serta semakin banyaknya pesaing apotek-apotek di sekitar RS Medika Permata Hijau, maka sudah selayaknya bahwa rumah sakit menaruh perhatian lebih besar terhadap peningkatan mutu pelayanan apotek rumah sakit agar pasien tidak beralih menebus obat di apotek lain.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan ditemukan fakta-fakta bahwa di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau tentang pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan farmasi masih banyak ditemukan fenomena yang terjadi dari pasien tersebut dalam memberikan pelayanan farmasi sehingga terdapat keluhan-keluhan diantaranya seperti: waktu tunggu yang lama,

kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, pemberian informasi obat kurang detail, kurang lengkapnya obat-obatan, serta mahalannya obat-obatan dan sebagainya.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor karakteristik individu pasien yang mempengaruhi kepuasan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau, Jakarta Barat.

1.2. Identifikasi Masalah

Kepuasan pasien umumnya dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan dari pemberi pelayanan (*health provider*) terhadap pasien secara individual (*health receiver*). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi. Kepuasan pasien merupakan dasar yang penting dalam mengukur kualitas dari pelayanan farmasi.

Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada kinerja petugas farmasi. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Kinerja petugas farmasi ternyata tidak sebanding dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diketahui bahwa yang mempengaruhi puas tidak puasnya tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat, yaitu:

1. Umur merupakan tanda perkembangan kematangan/ kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya. Kelompok umur juga dapat menjadi alasan sebagai pengukuran kepuasan pasien disebabkan kestabilan emosi pasien yang berbeda sehingga cara berfikir dan pengalaman pun berbeda ketika menilai sikap petugas farmasi.

Usia dewasa lebih puas terhadap pelayanan farmasi dibandingkan usia muda dikarenakan oleh pasien tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda. Namun pada kelompok umur pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat berusia dewasa, petugas farmasi lebih respon dan perhatian terhadap pasien berusia tua sehingga pasien pada kelompok umur tua lebih merasakan puas dibandingkan pasien pada kelompok umur muda.

2. Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Pendidikan berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi. Namun pada tingkat pendidikan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat berpendidikan rendah, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi tinggi.

3. Pekerjaan merupakan aktifitas jasa seseorang untuk mendapat imbalan berupa materi dan non materi. Pekerjaan dapat menjadi faktor risiko kesehatan seseorang dan berdampak pada sistem imunitas tubuh. Pekerjaan ada hubungannya dengan penghasilan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan. Seseorang yang memiliki pekerjaan yang lebih tinggi khususnya pada sarana dan prasarana farmasi. Namun pada pekerjaan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat lebih banyak yang tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga, sehingga pasien yang merasakan puas lebih banyak.
4. Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan petugas farmasi dan keluhan-keluhan dari pasien. Komunikasi adalah salah satu bagian dari pelayanan prima yang diterapkan pada rumah sakit agar pasien dapat memiliki rasa puas terhadap pelayanan farmasi yang telah ia terima. Apabila rumah sakit tersebut menerapkan pelayanan prima dengan komunikasi yang baik maka rumah sakit tersebut memiliki mutu pelayanan farmasi yang bagus, begitu pula sebaliknya. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi ketika petugas farmasi kurang menerapkan senyum, sapa, salam kepada pasien pada saat datang untuk menebus obat.

Dari uraian identifikasi masalah tersebut diatas, peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau, Jakarta Barat.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang ada dapat diatasi sebaik-baiknya dan pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Karena keterbatasan yang dimiliki peneliti baik dalam hal kemampuan, waktu, biaya dan tenaga, maka penelitian ini membatasi pada aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi yaitu umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah:

- 1.4.1. Apakah terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi?
- 1.4.2. Apakah terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi?
- 1.4.3. Apakah terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi?

1.5. Tujuan Penelitian

1.5.1. Tujuan Umum

Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau, Jakarta Barat.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat.
3. Menganalisis hubungan antara karakteristik pasien berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi atau pertimbangan bagi Rumah Sakit untuk mengetahui keinginan dan harapan pasien serta tingkat kepuasan pasien dalam upaya melakukan perbaikan pada pelayanan farmasi kepada pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau, Jakarta Barat.

1.6.2. Bagi Fakultas

Sebagai masukan pemikiran secara teoritis bagi penerapan dan perkembangan substansi disiplin ilmu di bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat serta sebagai kelengkapan pustaka atau bahan referensi studi Kesehatan Masyarakat.

1.6.3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah serta mengamalkan secara nyata dalam bentuk karya tulis dan dapat menambah ilmu serta mendapatkan teori yang diperoleh selama menjalankan pendidikan di Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.