

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, telah terjadi pertumbuhan yang sangat pesat di berbagai sektor industri, tak kecuali juga di industri kesehatan. Pertumbuhan tersebut diiringi dengan semakin ketatnya persaingan antar pemberi layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan telah berubah menjadi sesuatu yang bisa diperdagangkan. Rumah sakit berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, disertai dengan berbagai fasilitas dan peralatan kedokteran yang termodern dan terlengkap, guna menjadi rumah sakit yang terdepan dalam pemberi jasa pelayanan (Siregar, 2005).

Selain itu dengan semakin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat maka sistem nilai dan orientasi dalam masyarakat pun mulai berubah. Masyarakat mulai cenderung menuntut pelayanan umum yang baik, dengan lebih ramah dan lebih bermutu termasuk pula pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan tadi maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat, Namun dalam pelaksanaannya bukan hal yang mudah (Depkes, 2009).

Indikasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang telah diterimanya. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan. Satu di antara pelayanan di rumah sakit untuk mendukung pelayanan kesehatan dengan meningkatkan mutu pelayanan farmasi yang berkualitas yang berorientasi pada pasien (Azwar, 1996).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/X11/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi 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 dan sekaligus merupakan hal yang utama. Hal tersebut mengingat bahwa lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis pakai, alat kedokteran, dan gas medik), dan 50% dari seluruh pemasukan RS berasal dari pengelolaan instalasi. Dengan semakin pesatnya perkembangan pelayanan farmasi dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, menuntut pemberi layanan farmasi harus mampu memenuhi keinginan dan selera masyarakat yang terus berubah dan meningkat (Depkes RI, 2004).

Pelayanan farmasi saat ini harus berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan berasaskan *pharmaceutical care*. Pelayanan farmasi yang tadinya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes, 2004). 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan farmasi, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Agrawal, 2009). Dalam mengukur mutu pelayanan farmasi berawal dari persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima/diinginkan.

Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik. Agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (*customer loyalty*) (Kotler,1999).

Berdasarkan penelitian Oliver, 2007 tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara loyalitas yang dirasakan dengan harapan. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap rumah sakit. Sedangkan Loyalitas pasien lebih berkaitan dengan bagaimana pelayanan diberikan kepada pasien. Di mana pada loyalitas lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Ingerani,2002). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Kepuasan pasien berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. (Irawan,2003).

Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam

menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan serta untuk tetap menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut (Griffin, 2003). Loyalitas menjadi suatu bukti bahwa konsumen tersebut selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap perusahaan. Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterikatan pelanggan terhadap yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan kolega mereka (Asmita, 2012).

Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yakni dapat menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan *biaya turn over* dan *word of mouth* yang positif (Griffin, 2003).

Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan (Asmita, 2012).

Berdasarkan observasi awal bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan sebagai rumah sakit milik pemerintah propinsi DKI Jakarta terletak didaerah yang sangat strategis di jantung kota jakarta atau tepatnya berada di wilayah jakarta pusat yang mudah dijangkau dengan berbagai alat transportasi. RSUD Tarakan merupakan rumah sakit pemerintah dengan kategori

kelas B yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis kepada para pasiennya. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya Sertifikat ISO 9001:2008, Akreditasi 16 Pelayanan oleh RSUD Tarakan, sebagai pusat perawatan pasien kritis (*critical care center*) dengan jumlah tempat tidur 464 TT dan Sebagai Rumah Sakit BEST OF THE BEST AWARD 2012-2013 *Category of the best hospital service excellent of the year*. RSUD Tarakan memiliki sistem pelayanan farmasi yang terpadu. Instalasi RSUD Tarakan melayani pelayanan farmasi dan obat-obatan selama 24 jam dan juga melayani permintaan obat-obatan terutama untuk poliklinik.

Jumlah pasien umum rawat jalan yang berkunjung di unit instalasi farmasi RSUD Tarakan pada tahun 2013 dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Distribusi Pasien rawat jalan di unit instalasi farmasi tahun 2013

Bulan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sep	Okt	Nov	Des
	6411	5782	5890	3892	4980	5732	6921	4785	7102	5973	5223	4672

Sumber: Instalasi farmasi RSUD Tarakan

Berasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa setiap bulan pasien rawat jalan yang berkunjung ke instalasi farmasi masih terjadi penurunan. Penurunan jumlah pasien yang berkunjung atau berobat dapat diduga masih terjadinya hambatan/kendala dalam memberikan pelayanan farmasi kepada pasien umum di unit rawat jalan antara lain: 1). Petugas tidak memberikan informasi obat secara detail, 2). waktu tunggu yang lama, 3). kurang lengkapnya obat-obatan, 4). ruangan tunggu yang terbatas, 5). tenaga farmasi masih kurang memadai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” Hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien di unit rawat RSUD Tarakan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan pelayanan farmasi di unit rawat jalan sangat penting untuk terwujudnya kepuasan pasien yang terkait dengan loyalitas pasien. permasalahan yang terkait dengan loyalitas pasien akan kompleks yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Kurang puasnya pasien terhadap pelayanan rawat jalan
- b) Menurunnya loyalitas pasien terhadap pelayanan rawat jalan
- c) Waktu tunggu pelayanan farmasi terhadap pasien rawat jalan masih lama
- d) Ketersediaan tenaga pelayanan kesehatan yang kurang memadai

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar pengkajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah. Karena keterbatasan yang dimiliki peneliti baik dalam hal kemampuan, dana, waktu dan tenaga, maka penelitian ini hanya membatasi masalah pada hubungan tentang pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan.

1.4 Perumusan Masalah

Sebagai perumusan masalah peneliti dapat dijadikan pertanyaan “Apakah ada hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan”.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan.

1.5.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi tentang Kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di unit rawat jalan RSUD Tarakan”.
- 2) Mengidentifikasi loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan sebagai pengguna instalasi farmasi RSUD Tarakan.
- 3) Menganalisa hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dengan loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan sebagai pengguna instalasi farmasi RSUD Tarakan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Manajemen

- 1). Informasi untuk merumuskan kebijakan atau strategi peningkatan pelayanan farmasi di RSUD Tarakan.
- 2). Informasi untuk melakukan evaluasi efektifitas dan efisiensi pelayanan farmasi di RSUD Tarakan.

1.6.2 Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Memberikan hasil kajian tentang penerapan pelayanan kefarmasian dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan pengguna IFRS terhadap loyalitas pasien di Instalasi farmasi RSUD Tarakan.

1.6.3 Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini dan sumbangan yang bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.