

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian kesehatan secara umum adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI No.54 Tahun 2017). Sedangkan menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tahun 2015 mengatakan bahwa pengertian sehat adalah suatu keadaan sejahtera yang meliputi fisik, mental dan sosial yang tidak hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Menurut Kemenkes yang tertulis dalam UU No. 36 Tahun 2009 kesehatan merupakan keadaan normal dan sejahtera anggota tubuh, sosial dan jiwa pada seseorang untuk dapat melakukan aktivitas tanpa gangguan yang berarti dimana ada kesinambungan antara kesehatan fisik, mental dan sosial seseorang termasuk dalam melakukan interaksi dengan lingkungan. Menurut Depkes RI tahun 2009 adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Rumah sakit dalam bahasa inggris disebut *hospital*. Kata *hospital* berasal dari kata dalam bahasa lain *hospitalis* yang berarti adalah tamu. Secara luas kata itu berarti bermakna menerima para tamu. Menurut Permenkes No.72 tahun 2016, Rumah Sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan

bahan medis habis pakai yang terjangkau dan bermutu untuk semua masyarakat. Kegiatan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi ada 2 (dua) yaitu berupa Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Dan kegiatan tersebut harus didukung oleh sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia (Permenkes, 2016). Salah satu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit adalah dalam bentuk pengkajian dan pelayanan resep (Permenkes, 2016). Layanan kefarmasin selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan resep dan pengkajian resep, riwayat penelusuran penggunaan obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visite, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), dispensing sediaan steril dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit yaitu tempat yang dilakukan pekerjaan kefarmasian dan menyalurkan obat kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan seorang petugas kesehatan hendaklah memiliki budi pekerti yang baik, apalagi sebagai seorang petugas kesehatan yang berinteraksi dengan pasien, memberikan obat ke pasien atau keluarga pasien untuk meningkatkan dan bertanggung jawab atas kesehatan pasien. Mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hal mendasar yang diperlukan bagi setiap orang. Oleh karena itu pihak yang memberikan pelayanan kesehatan, seperti di Rumah Sakit, Puskesmas dan lainnya perlu memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien tentu sangat memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan kesehatan, dikarenakan dengan adanya kepuasan pada pasien akan terjalin hubungan yang harmonis antara

tenaga kesehatan dan pasien, pasien memiliki loyalitas terhadap instalasi farmasi serta rekomendasi dari mulut ke mulut oleh pasien kepada orang lain. (Linda dkk, 2018).

Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang (pasien) setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan yang diharapkannya (Asmuji, 2012). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien akan merasa lebih puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya sama atau melebihi harapannya dan atau sebaliknya ketidakpuasan pasien atau perasaan kecewa yang diterima pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Bertawati, 2013). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan mutu pelayanan dalam bidang kesehatan tersebut haruslah dirasakan seluruh pasien yang berkunjung ke instalasi farmasi. (Linda dkk, 2018)

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lipat lebih hebat kepada orang lain tentang buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien dapat diukur dari tingkat subyektif, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satu tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan petugas (Curakovic dkk, 2011). Pasien yang di perlakukan kurang baik maka akan cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat dari petugas (Yunevy, 2013).

Pelanggan (pasien) adalah orang yang akan mendefinisikan hasil dari proses yang diberikan (puas atau tidak puas). Menurut Vincent, pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu karena itu akan memberi pengaruh pada kinerja. Menurut Viencent Gaspersz, 2002 dalam bukunya *Total Quality Management*, memberi beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
3. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pasien. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit (Suwaryo dkk, 2011), dan resep tanpa racikan sekitar 15 menit (Harijono dkk, 2011).

Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang bersangkutan dengan sediaan farmasi yang dimaksud adalah untuk mencapai hasil yang pasti sehingga meningkatkan kualitas mutu kehidupan pasien (Kemenkes,2016).

Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit (Kemenkes, 2016). Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional

dalam rangka keselamatan pasien (Kemenkes, 2016). Pelayanan yang berorientasi secara langsung dalam proses penggunaan obat yang bertujuan untuk menjamin keamanan pasien, efektivitas dan kerasionalan penggunaan obat dan dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pada pasien adalah pelayanan kefarmasian yang baik.

Sebuah penelitian mengenai faktor pelayanan kefarmasian dalam peningkatan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rahmawati pada tahun 2016. Di dalam penelitian ini sampel diambil menggunakan sistem *Tehnik Sampling Incidental*, yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang maksudnya yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti sehingga digunakan sebagai sampel jika di pandang orang tersebut cocok sebagai sampel / sumber data. Dengan menggunakan indikator pada sarana dan prasarana, keramahan petugas, kecepatan terhadap pelayanan, ketersediaan suatu obat, dan pemberian informasi obat yang memberikan hasil belum sepenuhnya memenuhi keinginan pasien tetapi pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Wonogiri secara keseluruhan cukup baik. Dapat dilihat pada pasien rawat jalan dan rawat inap yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat setiap tahunnya. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,006 yang berarti kepuasan pasien terhadap variabel sebesar 0,6%.

Sebuah penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di apotek instalasi farmasi badan rumah sakit daerah luwuk kabupaten banggai yang dilakukan oleh Maharani pada tahun 2016. Indikator yang digunakan pada evaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empati*. Penelitian ini dilakukan dengan tehnik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* memakai instrumen kuesioner yang

menggunakan skala *likert*. Data tersebut dianalisis dengan metode analisis regresi linear berganda yang jumlah respondennya yaitu 110 responden. Dari hasil penelitian terhadap 110 responden ini menunjukkan *variable tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dengan nilai signifikannya 0,000 ($P\text{ Value} < 0,05$). Dari Hasil Uji Farsial menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang memiliki nilai signifikan $> 0,05$ yaitu variabel *responsiveness* dan *empathy*. Hasil yang diperoleh pada *responsiveness* sebesar 0,109 dan *empathy* sebesar 0,169, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara statistik variabel *responsiveness* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan nilai signifikan pada variabel *tangible* yaitu 0,000, *reliability* 0,000, dan *assurance* 0,005 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana nilai probabilitas $t\text{ sig} < 0,05$. Hasil Uji F dimana tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan yaitu 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yangt terdiri dari *tangible, reliability, assurance, responsiveness* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefesien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,482 yang berarti kepuasan pasien terhadap kelima variabel sebesar 48,2%.

Sebuah penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) di RSUD Labuang Baji Makassar Periode Bulan Oktober yang dilakukan oleh Adha pada tahun 2017. Populasi yang digunakan adalah semua pasien rawat jalan dan sampel yang didapat sebanyak 165 responden. Data primer didapat dengan melalui instrumen penelitian yang menggunakan angket, kemudian dianalisis dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis statistik yang didapat yaitu ada pengaruhnya terhadap mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap pemanfaatan IF-RSUD Labuang Baji Makasar ($p\text{-value} < 0,05$). Variabel yang paling dominan

mempengaruhi pemanfaatan IF – RSUD Labuang Baji Makasar adalah bukti fisik (B=0,442)

Berdasarkan latar belakang diatas pada penelitian sebelumnya terhadap penilaian lima dimensi kepuasan pasien sangat berpengaruh kepada kepuasan pasien, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian ini guna untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan pentingnya untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian terhadap lima dimensi guna untuk menjamin kepuasan pasien. Penilaian tingkat kepuasan diteliti berdasarkan parameter – parameter kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti langsung dan empati yang diberikan Instalasi Farmasi Rawat Jalan sebagai pelayanan kepada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut : “Berdasarkan studi literatur bagaimana tingkat kepuasan pasien pada dimensi kualitas pelayanan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit?”

1.3 Tujuan Penelitian

”Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi kualitas pelayanan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit berdasarkan studi literatur”

1.3 Manfaat Penelitian menggunakan Studi Literatur

1.3.1 Bagi Peneliti

Pada peneliti studi literatur ini mampu sebagai penambah pemahaman mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian serta sebagai penerapan ilmu pengetahuan.

1.3.2 Bagi Institusi

Hasil dari studi literatur yang dilakukan dapat sebagai bahan bacaan dan bahan perbandingan untuk peneliti lainnya serta sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan pembacanya.