

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hal tersebut mendorong penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh masyarakat, sehingga menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien (Depkes, 1988)

Kepuasan pasien adalah salah satu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga hal ini mendorong setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien (Rengga, 2014). Tingkat kepuasan pasien tidak hanya tergantung kepada fasilitas atau manufaktur yang diberikan, namun juga tergantung pada jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (Putri, 2017). Kepuasan pasien merupakan satu indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki dampak bagi penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketidakpuasan pasien adalah suatu bentuk respon negatif terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut dapat berupa sikap, perilaku, keramahan

petugas/tenaga kesehatan, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan pelayanan obat, serta kebersihan dan lingkungan (Rengga, 2014). Dampak dari ketidakpuasan tersebut adalah kekecewaan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggara sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan ada dua unsur penting yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan kesehatan (Putri, 2017). Dalam upaya pelayanan kesehatan yang bermutu dilakukan pengukuran kepuasan pasien dengan menghitung selisih antara penilaian kerja pelayanan dengan harapan pasien terhadap kinerja pelayanan (Parasuraman *et al*, 1988).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1413/MENKES/SK/XII/2006 pada tanggal 15 desember 2006 RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu resmi menjadi Rumah Sakit Tipe B Pendidikan dan merupakan Rumah sakit Rujukan tertinggi di Provinsi Bengkulu. Sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Bengkulu dalam menyelenggarakan upaya kesehatan diwajibkan memperhatikan dasar-dasar pembangunan kesehatan sebagai integral dalam mendukung pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat, yaitu perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil dan merata serta pengutamaan dan manfaat.

Adapun dilansir dalam harian kabar Bengkuluexpress.com yang diterbitkan tanggal 20 Mei 2015 Wakil Gubernur Bengkulu Sultan Bachtiar Najamudin menyatakan bahwa dari berbagai laporan dari lapisan masyarakat pelayanan rumah sakit masih buruk. Karena tidak lama ini ada pasien yang ditolak untuk melakukan scan dengan alasan rumah sakit alat tersebut rusak. Hal ini tidak seharusnya terjadi, karena jika pelayanan rumah sakit masih buruk dan belum mampu memenuhi kepuasan pasien dikhawatirkan pasien akan pergi memilih berobat diluar Provinsi Bengkulu dan itu akan merugikan pemasukan daerah. Selain itu dilansir dalam bengkulunews.co.id yang diterbitkan pada 18 April 2017 Kepala Rumah Sakit M. Yunus Zulkimaulub berujar dan meminta maaf atas pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan masyarakat Provinsi Bengkulu dan menjanjikan rumah sakit akan berbenah di segala bidang pelayanan. Serta dilansir dari pedomanbengkulu.com yang diterbitkan pada 29 november 2017 ditengah upaya peningkatan pelayanan kesehatan saat dalam inspeksi ke RSUD M. Yunus PLT Gubernur Bengkulu Rohidin Mersyah mengungkapkan bahwa peningkatan pelayanan rumah sakit itu perlu dilakukan karena rumah sakit merupakan pelayanan publik dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dimulai dari peningkatan SDM, prosedur pelayanan, hingga fasilitas penunjang pelayanan rumah sakit. Dilansir dalam laman yang sama berdasarkan penilaian BPKP Provinsi Bengkulu nilai kinerja RSUD M. Yunus dari 10 komponen yang dinilai, ada empat aspek yang

perlu mendapatkan perhatian serius dengan aspek standar pelayanan minimal yang paling buruk dengan nilai 25%.

Berdasarkan latar belakang di atas dan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan dimana diungkapkan kepala Instalasi Farmasi RSUD DR M. Yunus bahwa belum pernah dilakukan penelitian eksternal yang mengukur kepuasan pasien atas kualitas pelayanan rumah sakit, terkhususnya pelayanan kefarmasian dan dalam rangka akreditasi rumah sakit maka penelitian ini perlu dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit terkhususnya pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan. Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi peningkatan mutu pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. Penelitian ini pun dilakukan karena dalam Islam diajarkan untuk bermanfaat bagi manusia lain. Terdapat Hadist Riwayat Ahmad yang berbunyi :

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.”

(HR. Ahmad no: 3289).

Oleh karena itu dengan penelitian ini peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi subangsih yang bermanfaat dari peneliti, bagi mahasiswa, bagi

Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Yunus, bagi Provinsi Bengkulu, bagi seluruh masyarakat Bengkulu dan bagi bangsa dan negara.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index*?
2. Bagaimanakah persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr.M.Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan analisis *Importance Peformance Analysis*?

C. Keaslian Penelitian

Penelitian terkait yang pernah dilakukan antara lain:

(Lanjutan)

(Lanjutan)

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama	Tahun	Judul	Metode	Hasil
Claudia Ella Prastika	2017	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret	Membagikan kuesioner kepada 150 responden yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jogja pada bulan Januari – Maret 2017 dengan desain penelitian <i>Survey</i> . Data dianalisis secara deskriptif dengan analisa kepuasan dan <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> untuk mengetahui bagaimana nilai tingkat kepuasan pasien dan item pada masing-masing dimensi yang dirasa kurang memuaskan bagi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi	Menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah sebesar 89,70% atau dapat dikatakan sangat puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit perlu dipertahankan (Kuadran B) dan tidak memerlukan perbaikan dalam pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja.

			farmasi rawat jalan Rumah Sakit Jogja.	
Desy Nuraeni	2015	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan Periode Bulan Agustus 2014	Metode <i>cross sectional</i> . Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>consecutive sampling</i> . Hasil penelitian dianalisis melalui nilai <i>mean gap</i> yang merupakan selisih antara nilai <i>mean</i> kinerja dan nilai <i>mean</i> harapan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien sedangkan analisis <i>importance performance matrix</i> untuk mengetahui nilai kepentingan pelayanan kefarmasian pada tiap dimensi yang dibagi menjadi 4 kuaDran yaitu kuaDran I, II, III dan IV.	Menunjukkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan kefarmasian berdasarkan analisis <i>mean gap</i> total sebesar -0,71. Sedangkan berdasarkan analisis <i>importance and performance matrix</i> yang digambarkan dengan diagram <i>Cartesius</i> menunjukkan hasil pada dimensi keandalan, ketanggapan dan jaminan berada pada kuaDran ii, sedangkan dimensi empati dan berwujud pada kuaDran III.
Linda Permatasari	2016	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	Non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien antara kinerja dan harapan

		Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citra Utama Kabupaten Tasikmalaya		91,33%. Hasil analisis <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) menunjukkan 2 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti C, kipas angin maupun TV.
M. Rizal Nova Rengga	2014	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul	Penelitian menggunakan penelitian eksperimentl deskriptif-nalitik. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi yaitu <i>tangibles</i> (wujud nyata), <i>reliability</i> (kepercayaan), <i>responsiveness</i> (tanggung jawab), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>empathy</i>	ini desain non-secara Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul mendapatkan rata-rata nilai kinerja 3,22 dan rata-rata nilai harapan 3,30 dengan tingkat kesesuaian kinerja harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu <i>reliability</i> 95,81%, <i>responsiveness</i> 95,96%, <i>assurance</i> 94,31%, dan <i>empathy</i> 97,31% dan

			(empati). Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata kinerja dan harapan, menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, serta <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kinerja di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.	<i>tangible</i> 96,59%. Analisis IPA menunjukkan ada 8 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
Noprilyana Anugraheni Eka Putri	2017	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap	Menggunakan Desain Penelitian Deskriptif Non-Eksperimental. Kepuasan Pasien Dinilai Dari Hasil Penyebaran Kuesioner SERVQUAL Yang Memuat 5 Dimensi Yaitu Keandalan (<i>Reliability</i>),	Hasil penyebaran kuisisioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap mendapatkan rata-rata nilai kepuasan 3,14 dan rata-rata

<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Kepastian (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>) Dan Berwujud (<i>Tangibles</i>). Analisis Data Dilakukan Dengan Menghitung Rata- Rata Kinerja Dan Harapan, Menghitung Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Harapan, Serta <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dengan menampilkan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.</p>	<p>nilai harapan 3,74 dengan tingkat kesesuaian kepuasan dan harapan > 75% di setiap dimensinya yaitu <i>reliability</i> 86%, <i>responsiveness</i> 82,85%, <i>assurance</i> 81,69%, <i>empathy</i> 80,46% dan <i>tangible</i> 89,25%. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> menunjukkan ada 7 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.</p>
--	--

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui pandangan/persepsi pengguna jasa/pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr.M. Yunus Provinsi Bengkulu berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Merupakan suatu sumbangan karya pemikiran sebagai putra daerah untuk Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu khususnya dibidang manajemen pelayanan kefarmasian.

2. Bagi RSUD dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu

Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu, maka digunakan sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu.

3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana peningkatan pelayanan kefarmasian dan kesehatan sehingga masyarakat dapat merasakan dampak positifnya.