

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Kepuasan pasien adalah isu penting bagi penyedia layanan kesehatan, dan merupakan tujuan akhir dari pelayanan karena berbagai alasan yang salah satunya adalah agar dapat berkompetisi dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit yang merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan menapkan kepuasan pasien pada misi rumah sakit. Misalnya, misi rumah sakit adalah berkomitmen untuk penyembuhan, sebuah korporasi rumah sakit bekerja untuk keuntungan. Namun, demikian juga dengan petugas kesehatan di sebuah lembaga adalah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik yang tersedia. Menurut Afolabi M. O., Afolabi E. R. I., dan Faleye B. A. (2012) Kepuasan pasien itu sendiri mempunyai arti yaitu membangun multidimensi yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan, seberapa baik disampaikan, dan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi. Menurut Kotler Tahun 1997 (dalam Lupioyadi, 2014:228) tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

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 pusat pendapatan utama dalam rumah sakit, sehingga pemasukan rumah sakit sebesar 50% dari keseluruhan berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi (Suciati dan Adisasmito, 2006). Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan di apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Bogadenta, 2012:70). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit ditetapkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 58 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit 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.

Beberapa hal dalam pelayanan farmasi yang dapat memberikan kepuasan pasien antara lain sikap petugas farmasi baik fisik maupun nyaman emosional, kemampuan berkomunikasi profesional yaitu mampu memberikan informasi obat secara singkat, jelas dan benar, waktu pelayanan, tarif obat-obatan, kompetensi teknis, aksesibilitas, khasiat obat, kualitas produk obat yang tidak tersedia, tempat tunggu yang bersih, nyaman, sarana yang tersedia, prosedur pelayanan yang jelas, dan lain-lain. Selain itu kita juga harus memperhatikan kesan pertama kali yang terbentuk pada pasien rawat jalan yaitu dimana sewaktu pasien berbicara pertama kali dengan penerimaan pasien. Kesan

ini sering ada pada diri pasien dan mempengaruhi sikap mereka terhadap lembaga, staf dan pelayanan yang mereka terima. Karena budaya yang terdapat pada masyarakat adalah mereka cenderung mempunyai rasa penghakiman yang besar seberapa baik individu atau organisasi dalam memberikan pelayanan pada mereka.

Menurut Donabedian (2005) kepuasan pasien telah menjadi hasil penting dari kualitas pelayanan kesehatan dan tidak hanya merupakan komponen penting dari kualitas pelayanan, tetapi juga kunci kontributor untuk mendefinisikan kualitas dari perspektif harapan pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan diyakini positif mempengaruhi kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien adalah hasil utama dari pelayanan (Andaleeb, 2001). Kepuasan pasien bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk. Sebagai ukuran kinerja, kepuasan pasien telah didefinisikan sebagai evaluasi personal layanan perawatan kesehatan dan penyedia. Ini berfungsi sebagai penghubung antara layanan yang disediakan dan pasien. Granroos (1990:149) mengatakan bahwa terdapat hubungan antara pengalaman kualitas dengan aktivitas pemasaran tradisional yang menghasilkan *Perceived Service Quality*. Persepsi kualitas yang baik/positif dapat diperoleh bila kualitas yang dialami (*experienced quality*) memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Bila harapan pelanggan tidak realistis maka persepsi kualitas total (*total perceived quality*) akan rendah sekalipun kualitas yang dialami memang baik (diukur dengan berbagai ukuran obyektif).

Penelitian oleh Farid Tahun 2008 di rumah sakit swasta di Mesir, menyebutkan karena meningkatnya persaingan penyedia layanan dan pasien yang menuntut lebih maka kualitas pelayanan telah menjadi

semboyan dalam pelayanan kesehatan. Kualitas layanan telah berhubungan langsung dengan mengulang penjualan, *word-of-mouth* yang positif dan rekomendasi. Sehingga dengan meningkatkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas, kepuasan pasien dan niat perilaku adalah konsep.

Hasil penelitian oleh Yousapronpaiboon dan Phondej Tahun 2014 di rumah sakit umum di Bangkok, selama 3 bulan menunjukkan bahwa di antara 5 dimensi yang ada, harapan yang tertinggi adalah untuk *Assurance*. Sedangkan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan layanan menunjukkan bahwa semua skor untuk persepsi yang lebih rendah dari skor harapan mereka, menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diketahui bahwa kualitas suatu pelayanan akan tercemar dari pelayanan yang dapat dinilai dari kepuasan pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian ini adalah:

1. apakah *professionalism* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?

2. Apakah *auxiliary communications* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
3. Apakah *professional responsibility* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
4. Apakah *pharmacy interaction* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
5. Apakah *staff interaction* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
6. Apakah *professional competence* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
7. Apakah *time convenience* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
8. Apakah *location convenience* berpengaruh terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
9. Apakah *perceived service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh:

1. *Professionalism* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
2. *Auxiliary Communications* terhadap *Perceived Service Quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
3. *Professional responsibility* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
4. *Pharmacy interaction* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
5. *Staff interaction* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
6. *Professional competence* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
7. *Time convenience* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
8. *Location convenience* terhadap *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

9. *Perceived service quality* terhadap *customer satisfaction* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Menambah secara khusus pengetahuan pengaruh *professionalism, auxiliary communications, professional responsibility, pharmacy interaction, staff interaction, professional competence, time convenience, location convenience* terhadap *perceived service quality* dan pengaruh *percieved service quality* terhadap *customer satisfaction* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini berguna bagi Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta untuk dapat mengevaluasi pelayanan farmasi yang dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari 5 bab yaitu:

Bab 1. Pendahuluan

Bagian ini berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitan, dan manfaat penelitian.

Bab 2. Tinjauan Pustaka

Bagian ini berisi mengenai sejarah, visi, misi, falsafah, nilai-nilai, tujuan, motto, kebijakan mutu rumah sakit; definisi, visi, misi, tujuan, tugas dan fungsi, struktur organisasi pelayanan farmasi di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Selain itu, juga berisi tinjauan pustaka yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan hubungan antara variabel.

Bab 3. Metode Penelitian

Bagian ini berisi mengenai pendekatan dan jenis penelitian, subyek penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan definisi operasional variable populasi, sampel, jenis dan sumber data, serta alat analisis data.

Bab 4. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan.

Bab 5. Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.