

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Depkes RI, 2009). Kesehatan merupakan dasar dari diakuinya derajat kemanusiaan. Seseorang tanpa kesehatan tidak akan mampu memperoleh hak-haknya yang lain. Seseorang yang tidak sehat dengan sendirinya akan berkurang haknya atas hidup, tidak bisa memperoleh dan menjalani pekerjaan yang layak, tidak bisa menikmati pendidikan demi masa depannya. Seseorang tidak bisa menikmatinya sepenuhnya kehidupan sebagai manusia tanpa kesehatan.

Pelayanan kesehatan ialah 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 (Depkes RI, 2009). 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 bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016).

Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit dilakukan oleh apoteker. Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien.

Kompetensi apoteker perlu ditingkatkan secara terus menerus agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan. Apoteker harus dapat memenuhi hak pasien agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan termasuk tuntutan hukum. Dengan demikian, para Apoteker Indonesia dapat berkompetisi dan menjadi tuan rumah di negara sendiri (Kemenkes, 2016)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irene, 2009). Kepuasan pasien dilihat dari dua sisi yang berbeda (*contrast model*). Pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik daripada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas (Krowinski, 1996).

Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan mulai digagas pendiriannya oleh Bupati Pekalongan Drs. H. Amat Antono, yaitu setelah kepindahan Ibukota Kabupaten Pekalongan yang semula berada di wilayah Kota Pekalongan ke wilayah Kabupaten Pekalongan yaitu di Kajen pada tahun 2000. Kajen sebagai Ibukota Kabupaten sudah selengkapya dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, tidak terkecuali rumah sakit.

Dasar pemikiran pembangunan rumah sakit di Kajen karena letak Kota Kajen berada di tengah wilayah Kabupaten Pekalongan sehingga akses warga masyarakat Kabupaten Pekalongan terhadap pelayanan kesehatan semakin

dekat, apabila dibandingkan dengan akses ke rumah sakit lainnya yang berada di Kota Pekalongan. Diharapkan dengan berdirinya RSUD Kajen seluruh warga masyarakat Kabupaten Pekalongan dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan terjangkau. Pembangunan fisik RSUD Kajen dimulai sejak tahun 2003 dan peresmiannya dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2005 oleh Bupati Pekalongan Drs. H. Amat Antono bertepatan dengan Hari Jadi Kabupaten Pekalongan yang ke-383.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 264/Men.Kes/SK/III/2008 RSUD Kajen ditetapkan sebagai Rumah Sakit kelas C. Pada tahun 2016 RSUD Kajen telah mendapatkan sertifikat dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor : KARS-SERT/294/V/2016 dengan predikat lulus tingkat Paripurna Bintang Lima.

Dalam Al-Qur'an Surat Asy-syu'ara' Ayat 183

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya : “Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.”

Berdasarkan latar belakang bahwa RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan mendapatkan predikat lulus tingkat paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) maka penelitian ini perlu dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kajen Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan bagi

peningkatan mutu pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* ?
2. Bagaimana pandangan pasien terhadap pelayanan farmasi Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* ?

C. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Penelitan Terdahulu

Nama	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
Claudia Ella Prastika, 2017	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret	Desain penelitian <i>survey</i> . data deskriptif dengan analisa kepuasan dan <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .	Tingkat kepuasan sebesar 89.70%. Termasuk kedalam kuadran B.	Tempat, jangka waktu
Desy Nuraeni, 2015	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bangka Selatan	Metode cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan <i>consecutive sampling</i> . Analisis data dengan nilai <i>mean gap importance performance matrix</i> .	Tingkat kepuasan dengan analisis <i>mean gap</i> sebesar -0,71. Analisis lain dengan <i>importance performance matrix</i> dan menunjukkan keandalan, ketanggapan dan jaminan berada pada kuadran II,	Analisis data, tempat

	Periode Bulan Agustus 2014		sedangkan empati dan berwujud pada kuadran III.	
Linda Permatasari, 2016	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citra Utama Kabupaten Tasikmalaya	Non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Tingkat kepuasan pasien antara kinerja dan harapan sebesar 91,33%. Hasil analisis <i>importance performance matrix</i> menunjukkan 2 atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit yaitu tempat duduk dan fasilitas seperti kipas angin maupun TV.	Tempat, jangka waktu
M. Rizal Nova Rengga, 2014	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul	Desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) digunakan untuk membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kinerja di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul	Rata-rata nilai kinerja 3,22 dan rata-rata nilai harapan 3,30 dengan tingkat kesesuaian kinerja harapan > 75% di setiap dimensinya. Analisis IPA menunjukkan ada 8 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak rumah sakit.	Tempat, jangka waktu

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui pandangan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Merupakan suatu sumbangan karya pemikiran sebagai putra daerah untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan khususnya dibidang manajemen pelayanan kefarmasian.
2. Bagi RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan
Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan, maka dapat digunakan sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kajen Kabupaten Pekalongan.
3. Bagi Masyarakat Umum
Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kajen Pekalongan, sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sekitar.