

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Persaingan bisnis semakin dinamis, kompleks dan ketat baik pada pasar domestik maupun pasar internasional termasuk dalam bidang kesehatan. Mulai bermunculannya rumah sakit yang menawarkan jasa pelayanan kesehatan yang unggul memperlihatkan bahwa persaingan antara rumah sakit pun juga semakin ketat. Hal tersebut menuntut rumah sakit untuk melakukan pengelolaan kualitas pelayanan dengan baik, sehingga diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan dari rumah sakit yang bersangkutan. Mutu pelayanan rumah sakit yang baik mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa pelayanan rumah sakit, sehingga mempengaruhi loyalitas dari pasien. Semakin baik mutu pelayanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan terhadap pelayanan dari rumah sakit tersebut.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatanperorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam

mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Penyelenggaraan upaya kesehatan oleh rumah sakit sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan adalah untuk membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Pelayanan jasa kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit salah satunya adalah pelayanan dari Instalasi Farmasi yang mengatur semua kebutuhan obat atau perbekalan kesehatan di rumah sakit.

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah satu-satunya unit yang mengemban tugas dan tanggungjawab pada pengelolaan seluruh aspek yang berkaitan dengan obat atau perbekalan kesehatan yang beredar dan digunakan di rumah sakit tersebut (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Pelayanan Farmasi perlu menjadi perhatian penting dalam upaya tercapainya dimensi mutu seperti efektivitas dan efisiensi pelayan. Tercapainya mutu pelayanan yang baik perlu menggunakan suatu standar. Pengukuran capaian dari standar yang telah ditetapkan memerlukan indikator yang merupakan suatu

alat atau tolok ukur yang hasilnya menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di jalan Kolonel Soetarto 132 Surakarta. RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan antara lain pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, serta pelayanan pendukung lainnya. Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan, RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memenuhi harapan masyarakat agar pasien yang datang puas terhadap pelayanan yang diberikan. RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta selalu berusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanannya di seluruh jajaran Rumah Sakit, dengan motto "kami senang melayani anda dengan cepat, tepat, nyaman dan mudah".

Motto yang digunakan oleh RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dan efisiensi pelayanan yang diberikan, sehingga mutu rumah sakit menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan.

Rumah sakit menetapkan standar sendiri dalam SPM rumah sakit untuk dipatuhi agar tercapai tujuan dari rumah sakit tersebut. Pelayanan Instalasi Farmasi atau pelayanan kefarmasian dalam SPM yang ditetapkan oleh rumah sakit

memiliki empat indikator yaitu, waktu tunggu pelayanan, kejadian kesalahan pemberian obat, kepuasan pelanggan, penulisan resep sesuai folmularium. Setiap indikator memiliki dimensi mutu, definisi operasional, dan standar yang berbeda yang akan dicapai.

Banyaknya jumlah pasien atau orang yang berkunjung ke pelayanan farmasi untuk mendapatkan obat atau alat kesehatan lainnya akan meningkatkan waktu tunggu pelayanan. Indikator waktu tunggu pelayanan dalam SPM dibedakan antara waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu pelayanan obat racikan. Waktu tunggu pelayanan digunakan untuk menjaga kesinambungan pelayanan serta efektivitas dan efisiensi pelayanan farmasi yang menjadi salah satu faktor kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi. Indikator ini bertujuan untuk menggambarkan kecepatan pelayanan (*response time*) farmasi.

Informasi waktu tunggu pelayanan dapat diperoleh melalui survey yang dilakukan oleh pihak rumah sakit setiap bulannya dan dianalisis setiap tiga bulan sekali, sesuai ketentuan. Berdasarkan laporan SPM RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta, waktu tunggu pelayanan Instalasi Farmasi pada RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta mengalami peningkatan dari tahun 2013 ke tahun 2014.

Tabel 1.1 Capaian Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta Tahun 2013 – 2014

TAHUN	INDIKATOR WAKTU TUNGGU PELAYANAN	STANDAR	CAPAIAN STANDAR			
			JAN-MAR	APR-JUN	JUL-SEP	OKT-DES
2013	a. Obat jadi	≤ 25 menit	32,90 menit	31,90 menit	32,06 menit	31,86 menit
	b. Obat racikan	≤ 50 menit	61,45 menit	61,55 menit	61,17 menit	33,89 menit
2014	a. Obat jadi	≤ 25 menit	27,52 menit	19,2 menit	20,47 menit	
	b. Obat racikan	≤ 50 menit	34,85 menit	31 menit	40,98 menit	

Sumber: Laporan SPM Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta

Peningkatan capaian kecepatan waktu tunggu pelayanan tersebut menunjukkan salah satu perbaikan pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi. Berdasarkan Tabel 1.1 waktu tunggu pelayanan yang dimaksud adalah dari waktu penerimaan resep sampai pada waktu penyerahan obat ke pasien atau keluarga pasien. Terlihat bahwa capaian waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta pada tahun 2013 melebihi standar yang telah ditetapkan, baik pada obat jadi maupun obat jadi. Capaian pada tahun Januari – Maret 2014 mulai menunjukkan perbaikan, terlihat waktu tunggu pelayanan obat jadi masih melebihi standar namun pada obat racikan telah memenuhi standar. Periode selanjutnya menunjukkan waktu tunggu pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta mulai memenuhi standar yang ditetapkan oleh rumah sakit.

Perbaikan pelayanan kefarmasian yang ditunjukkan oleh salah satu indikator yaitu indikator waktu tunggu, seharusnya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang memanfaatkan pelayanan kefarmasian. Berdasarkan laporan SPM RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta, capaian kepuasan pelanggan pada pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta belum mencapai target standar yang ditetapkan yaitu  $\geq 80\%$  dari total pelanggan yang disurvei.

Tabel 1.2 Capaian Indikator Kepuasan Pelanggan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta Tahun 2013 – 2014

TAHUN	INDIKATOR	STANDAR (%)	CAPAIAN STANDAR (%)			
			JAN-MAR	APR-JUN	JUL-SEP	OKT-DES
2013	Kepuasan Pelanggan	$\geq 80$	74,49	76,18	75,67	71,19
2014	Kepuasan Pelanggan	$\geq 80$	72,54	72,43	72,52	

Sumber: Laporan SPM Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa capaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta pada tahun 2013-2014 masih jauh dari angka standar yang ditetapkan yaitu  $\geq 80\%$ , sehingga capaian tersebut belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh rumah sakit. Berdasarkan laporan SPM RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta, capaian kepuasan pelanggan yang rendah tersebut terutama pada apotek rawat jalan. Evaluasi pada kepuasan pelanggan pelayanan kefarmasian telah dilakukan setiap triwulan, salah satunya mendengarkan komplain dan survey dari pengguna pelayanan kefarmasian. Usaha tersebut masih belum terdapat perubahan angka menuju ke arah terpenuhinya standar kepuasan pelanggan. Meningkatnya waktu tunggu pelayanan kefarmasian menjadi lebih baik belum cukup untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

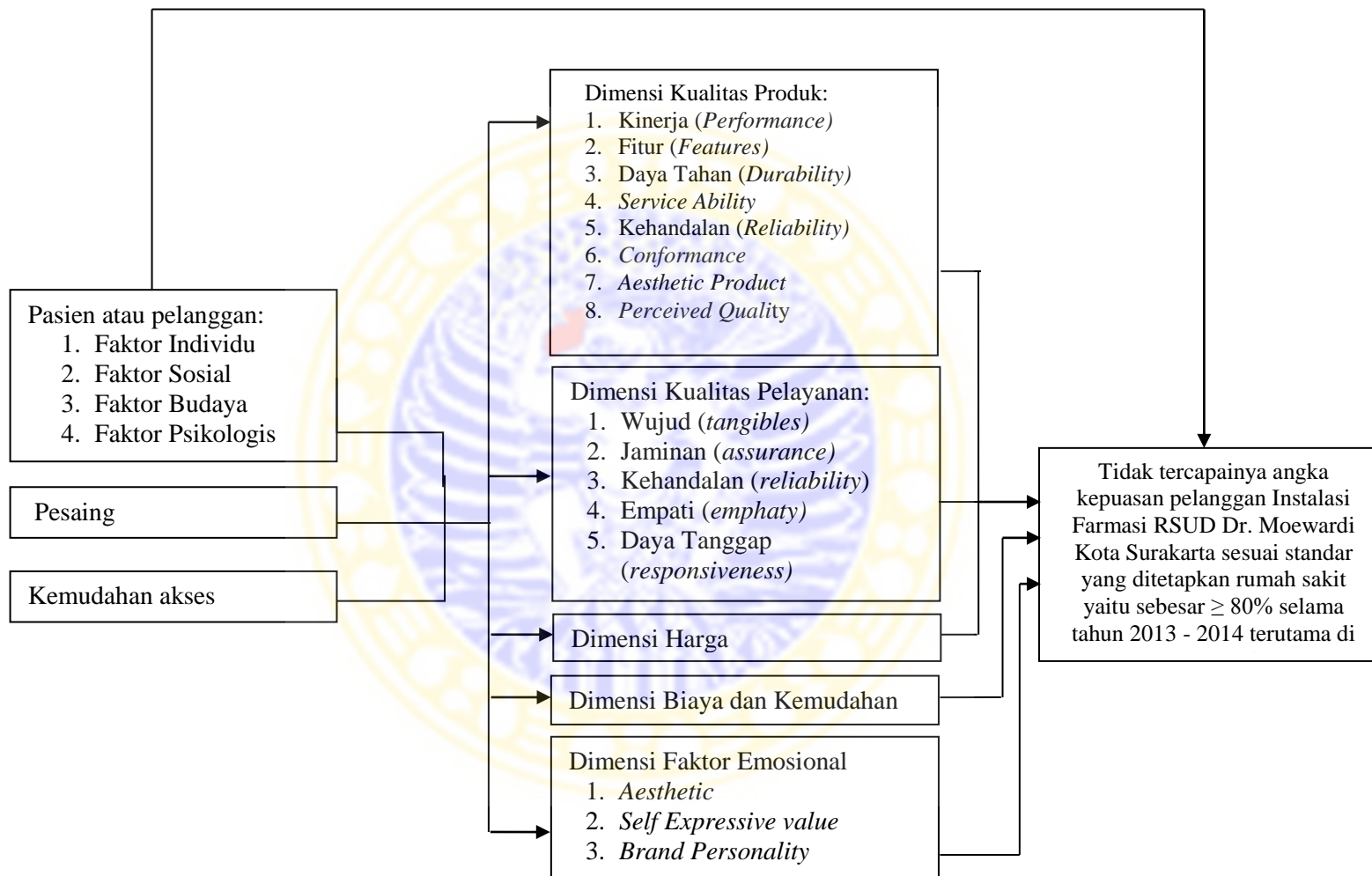
Berdasarkan data mengenai capaian indikator kepuasan pelanggan tersebut maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah tidak tercapainya angka kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta sesuai standar yang ditetapkan rumah sakit yaitu sebesar  $\geq 80\%$  selama tahun 2013-2014 terutama di apotek rawat jalan.

## **1.2 Identifikasi Penyebab Masalah**

Permasalahan tidak tercapainya angka kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta sesuai standar yang ditetapkan rumah sakit yaitu sebesar  $\geq 80\%$  selama tahun 2013-2014 terutama di apotek rawat jalan menunjukkan penilaian yang diberikan oleh pasien masih rendah. Penilaian pasien

dalam angka penemuan kasus ini kemungkinan disebabkan oleh banyak sebab yang digambarkan secara sistematis dalam bagan identifikasi penyebab masalah pada Gambar 1.1.





Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah



Bagan identifikasi penyebab masalah pada Gambar 1.1 menunjukkan terdapat pasien atau pelanggan, pesaing dan kemudahan akses yang berhubungan dengan lima dimensi penilaian pasien yang mempengaruhi rendahnya capaian kepuasan pelanggan di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. Penjelasan dari bagan tersebut, yaitu:

a. Pasien atau Pelanggan

1. Faktor Individu

Setiap individu memiliki ciri dan sifat atau karakteristik bawaan maupun karakteristik yang diperoleh dari pengaruh lingkungan. Karakteristik tersebut mempengaruhi kepribadian dan kemampuan individu tersebut.

2. Faktor Sosial

Perilaku dan penilaian konsumen dapat dipengaruhi oleh faktor sosial seperti kelompok kecil, keluarga serta peranan dan status sosial konsumen.

3. Faktor Budaya

Faktor budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar untuk mendapatkan nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari lembaga penting lainnya.

4. Faktor Psikologis

Pelanggan dalam mengumpulkan dan menganalisis informasi, merumuskan pikiran dan pendapat dan mengambil tindakan menggunakan cara untuk mengenali perasaannya berupa faktor psikologi. Faktor psikologis tersebut dapat terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan sikap

#### b. Pesaing

Perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang atau jasa yang sama atau mirip dengan produk yang ditawarkan oleh Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta.

#### c. Kemudahan Akses

Derajat kemudahan yang dicapai oleh seseorang terhadap suatu objek pelayanan ataupun lingkungan. Kemudahan akses tersebut diimplementasikan pada bangunan gedung, lingkungan dan fasilitas umum lainnya.

#### d. Dimensi Kualitas Produk

Produk didefinisikan sebagai suatu yang dapat ditawarkan ke dalam suatu pasar yang dapat diperhatikan, dimiliki, dipakai ataupun dikonsumsi sehingga nantinya akan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen dalam bentuk jasa maupun barang. Kualitas produk merupakan kemampuan yang dimiliki produk untuk menampilkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan serta kemudahan dalam penggunaannya. Kualitas produk dapat dilihat dari:

##### 1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja suatu produk dilihat dari aspek fungsional suatu produk tersebut yang merupakan karakteristik terpenting yang dipertimbangkan oleh pelanggan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan sehingga timbul kepuasan dalam diri pelanggan.

##### 2. Fitur (*Features*)

Suatu produk mempunyai aspek performa atau kinerja yang berguna untuk menambah fungsi dasar yang berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan

pengembangan produk Pilihan dan pengembangan dari produk yang dihasilkan nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan produk tersebut.

### 3. Daya tahan (*Durability*)

Daya tahan merupakan gambaran usia ekonomis dalam ukuran ketahanan produk atau masa pakai produk tersebut. Dayatahan produk dengan kualitas yang baik maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

### 4. *Service Ability*

Karakteristik kemampuan pelayanan ini berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi atau ketepatan dalam memberikan pelayanan untuk perbaikan produk. Semakin tinggi kualitas dalam kemampuan pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

### 5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode dan kondisi tertentu. Suatu produk yang handal dalam penggunaannya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk tersebut.

### 6. Kesesuaian (*Conformance*)

Tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah diterapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Semakin sesuai produk yang dikonsumsi maka kepuasan konsumen semakin meningkat.

### 7. Estetika Produk (*Aesthetics Product*)

Estetika pada kualitas produk merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan diri konsumen dan gambaran dari pilihan individu.

### 8. *Perceived Quality*

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai hal-hal yang berkaitan dengan produk atau atribut produk. Konsumen biasanya memiliki informasi tentang produk yang akan digunakan atau yang sedang digunakan secara tidak langsung.

#### e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam suatu instansi. Kualitas layanan seringkali dikaitkan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima secara nyata. Kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Kualitas pelayanan instalansi farmasi merupakan perbandingan layanan yang diharapkan konsumen dari instalasi farmasi terhadap suatu pelayanan kesehatan dengan layanan yang diterima pada akhirnya. Perbandingan layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh pada kepuasan konsumen sebagai penerima layanan. Terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan, yaitu:

#### 1. Wujud (*tangible*)

Wujud merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Kemampuan dalam menampilkan sarana dan prasarana fisik instansi yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitar

merupakan bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh suatu instansi. Wujud yang ditampilkan oleh instansi farmasi dengan kualitas baik maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.

## 2. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, keramahan, sopan santun, dan kemampuan instansi beserta stafnya dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan atau konsumen. Jaminan instansi farmasi yang diberikan dan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dapat terdiri dari komponen komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi serta sopan santun.

## 3. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah usaha instansi untuk memberikan layanan yang sesuai seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja instansi farmasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan merata untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurat.

## 4. Empati (*empathy*)

Perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan oleh staf instansi kepada pelanggan atau konsumen dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Instansi farmasi dalam suatu pelayanan kesehatan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 5. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan cepat dan tepat kepada pelanggan. Instansi farmasi suatu pelayanan kesehatan harus dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan tidak membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif tentang suatu produk atau layanan yang nantinya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### f. Dimensi Harga Produk

Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan, yang dibutuhkan untuk mendapatkan kombinasi dari produk atau pelayanannya.

#### g. Dimensi Biaya dan Kemudahan

Suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh pasien atau pelanggan untuk mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif mudah, murah, dan nyaman.

#### h. Dimensi Faktor Emosional

Faktor yang berhubungan dengan gaya hidup pasien atau pelanggan

##### 1. *Aesthetic*

Penilaian pasien ataupun pelanggan terhadap rumah sakit tempat dimana dia berobat. Penilaian tersebut menyangkut pertimbangan pribadi yang menilai seperti kebersihan ruang, keindahan penataan rumah sakit, dan lainnya.

##### 2. *Self expressive value*

Penggambaran atas pasien atau pelanggan merasa bangga bila orang lain menganggap dirinya berwibawa atau patut dihargai. Pemilihan dan kepuasan atas produk ataupun pelayanan mampu mempengaruhi kebanggaan dari pasien atau pelanggan.

### 3. *Brand personality*

Penilaian internal dari pasien atau pelanggan tanpa dipengaruhi oleh anggapan orang lain terhadap produk atau pelayanan yang digunakan.

## 1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah

Penelitian ini masalah dibatasi pada pasien yaitu faktor individu dan faktor sosial pasien terhadap penilaian dimensi kualitas produk, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran faktor individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat pendapatan) dan faktor sosial pasien di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta?
2. Bagaimana gambaran penilaian dimensi kualitas produk di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta?
3. Apakah ada hubungan antara faktor individu dan faktor sosial pasien terhadap penilaian dimensi kualitas produk di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta?

## 1.4 Tujuan Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mempelajari hubungan faktor individu dan faktor sosial pasien terhadap penilaian dimensi kualitas produk di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan tingkat pendidikan) dan faktor sosial pasien di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta.
2. Mengidentifikasi penilaian dimensi kualitas produk menurut pasien di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta.
3. Menganalisis hubungan antara faktor individu dan faktor sosial pasien dengan penilaian dimensi kualitas produk di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai penilaian tentang dimensi kualitas produk menurut pasien atau pelanggan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta. Adanya informasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan rumah sakit dalam perencanaan dan evaluasi.

### **1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini menambah kajian ilmu dan referensi untuk penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan masyarakat khususnya konsentrasi ilmu administrasi dan kebijakan kesehatan.



### 1.5.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan informasi yang telah diperoleh peneliti.

