

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI
RSUD DR MOEWARDI SURAKARTA**

S K R I P S I



Oleh :

**NILA HIDAYATI
K100040056**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya rumah sakit. Suatu lembaga penyedia layanan jasa harus mampu bersaing dengan lembaga penyedia jasa yang lain. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia layanan jasa untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan (Kotler, 2005).

RSUD Dr. Moewardi Surakarta merupakan lembaga penyedia layanan jasa kesehatan, yang mengalami persaingan dengan rumah sakit lain. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan yang dimiliki tetapi juga persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan dari rumah sakit yang ada disekitar kota Surakarta. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit ini adalah pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Dr. Moewardi Surakarta, melayani resep untuk pasien rawat jalan. Proses pelayanan resep meliputi

semua aktivitas, yaitu menerima, menganalisis dan menyiapkan resep, menyerahkan obat pada pasien dan mencatat/dokumentasi. Hasil wawancara peneliti kepada sebagian kecil pasien rawat jalan yang menunggu resep, mereka mengeluhkan dalam hal lamanya menunggu untuk mendapatkan obat dan kurangnya pemberian informasi obat. Data pasien umum rawat jalan pada bulan januari tahun 2007 sampai dengan desember 2007 adalah 32.101 pasien dan jumlah pasien setiap bulannya mengalami *fluktuasi*.

Mutu/kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan (Azwar, 1996), sedangkan menurut Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit menyebutkan bahwa kualitas pelayanan farmasi rumah sakit adalah pelayanan farmasi yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, serta menyelenggarakannya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi (Anonim, 2004).

Kepuasan pasien atau disebutkan sebagai kepuasan pelanggan didefinisikan: sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas (Kotler, 2005). Berdasarkan definisi tersebut berarti, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama bilamana membutuhkan. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan.

Berdasarkan uraian di atas menjadi hal yang menarik untuk dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan oleh petugas instalasi farmasi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan oleh petugas instalasi farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

D. Tinjauan Pustaka

1. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi kompleks yang mempergunakan perlengkapan khusus dan mempekerjakan sekelompok tenaga kerja ahli terlatih yang terdidik untuk mengatasi masalah-masalah ilmu pengetahuan kesehatan. Ini semua dipadukan untuk mencapai tujuan perawatan kesehatan yang baik (Siregar, 2004).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/Menkes/SK/XI/1992, tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum, yang menyebutkan bahwa tugas rumah sakit mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya

peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Siregar, 2004).

Fungsi rumah sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan nonmedik, pelayanan dan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, serta administrasi umum dan keuangan (Siregar, 2004).

2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dalam hal menunjang medik, salah satu pelayanan penting di dalamnya adalah pelayanan farmasi (Aditama, 2002).

Farmasi rumah sakit adalah suatu departemen atau pelayanan yang ada didalam rumah sakit yang dipimpin oleh seorang yang profesional yaitu seorang apoteker yang mempunyai kualifikasi secara resmi. Apoteker ini bertugas menyalurkan semua obat baik kepada unit perawatan yang lain, memenuhi kebutuhan pasien (pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap). Seorang apoteker juga dituntut untuk menyediakan obat, menyalurkan obat, menyimpan dan menyalurkan produk-produk biologis, menyiapkan dan menyeterilkan obat injeksi.

Selain itu tugas farmasi rumah sakit adalah sebagai tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan sebagai sarjana farmasi yang melakukan perubahan bentuk dan penyerahan obat sebagai sarana penyaluran perbekalan farmasi yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata (Anief, 1995).

Tanggung jawab tugas apoteker di instalasi farmasi adalah :

- a. Bertanggung jawab atas obat dengan resep. Apoteker harus mampu menjelaskan tentang obatnya pada pasien, sebab :
 - 1) Apoteker tahu bagaimana obat tersebut diminum.
 - 2) Apoteker tahu efek samping obat yang mungkin ada.
 - 3) Apoteker tahu stabilitasnya obat dalam bermacam-macam kondisi.
 - 4) Apoteker tahu efek toksisitas obat dan dosisnya.
 - 5) Apoteker tahu tentang cara dan rute pemakaian obat (Anief, 2000).
- b. Bertanggung jawab untuk memberi informasi pada pasien dalam menggunakan obat bebas dan bebas terbatas. Apoteker bertanggung jawab penuh dalam menghadapi kasus *self diagnosis* (mengobati sendiri) dan *self medication* (pemakaian obat tanpa resep). Apoteker yang menentukan apakah *self diagnosis*, *self medication* dari penderita dapat dibenarkan dan diberi obatnya atau disuruh periksa dulu ke dokter atau tidak perlu. Pengobatan sendiri atau pengobatan dengan non resep jelas akan makin bertambah (Anief, 2000).

Informasi yang perlu disampaikan kepada pasien adalah sebagai berikut :

- 1) Status obat.
- 2) Khasiat keamanan obat.
- 3) Efek samping obat.
- 4) Alasan kenapa obat tidak dapat digunakan untuk semua penyakit.

(Anief, 2000)

Faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pada pasien meliputi:

- a. Pelayanan yang cepat, ramah disertai jaminan tersedianya obat dengan kualitas baik.
- b. Harga yang kompetitif.
- c. Adanya kerja sama dengan unsur lain di rumah sakit, seperti dokter dan perawat.
- d. Faktor-faktor seperti lokasi apotek, kenyamanan dan keragaman komoditi.

(Aditama, 2002)

Untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik maka pelayanan instalasi farmasi di rumah sakit harus memenuhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Mempunyai sistem yang mampu mendukung berjalannya kegiatan yang cepat, tepat dan aman.
- b. Sebaiknya mendistribusikan pelayanan di beberapa loker untuk mempermudah pasien.
- c. Mampu membuat sistem *inventory* yang dapat menurunkan penggunaan modal kerja.
- d. Mampu menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh unit kerja di rumah sakit.
- e. Memiliki karyawan yang handal dan terlatih (Aditama, 2002).

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja suatu produk dengan

harapan-harapan. Dengan demikian, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan merasa puas atau senang (Kotler, 2005).

Pasien akan merasa puas apabila antara harapan dan kenyataan mengenai pelayanan kesehatan yang dialami ada persamaan. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang penting, baik secara medis maupun ekonomis (Moenir, 2006).

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*) (Supranto, 2001).

Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien, yaitu :

- a. Kualitas produk farmasi yaitu kemampuan menyembuhkan penyakit. Hal ini menyangkut ketersediaan farmasi dan ketersediaan hayati, sehingga tercapai tujuan efek terapi. Persepsi konsumen/pasien terhadap produk

farmasi dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan sesungguhnya kualitas produk dan komunikasi.

- b. Kualitas pelayanan terhadap pasien. Pasien akan merasa puas bila mereka dapat pelayanan yang baik, ramah, sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional seperti: karena sugesti, angan-angan, gambaran yang indah, perasaan bangga, agar kelihatan lain dari yang lain. Kepuasan tersebut membuat konsumen merasa puas terhadap produk farmasi tersebut.
- d. Harga. Meskipun produk farmasi yang dipilih mempunyai kemanjuran khasiat yang sama dengan produk farmasi yang lain tetapi harganya relatif lebih murah. Hal tersebut juga merupakan faktor penting untuk menentukan tingkat kepuasan.
- e. Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan juga tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh obat tersebut (Anief, 2000).

Sama seperti produk, maka kualitas pelayanan juga merupakan *driver* kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Banyak studi yang telah mencoba untuk melakukan *eksplorasi* terhadap dimensi dari kualitas pelayanan. Intinya, setiap studi ingin memberikan atas dua pernyataan, yaitu apakah dimensi dari kualitas pelayanan dan dimensi manakah yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu studi mengenai dimensi dari kualitas pelayanan yang saat ini masih paling populer adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Selanjutnya masing-masing dimensi tersebut dapat di definisikan sebagai berikut:

- a. Berwujud (*Tangible*), karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada 2 aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan yang kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.
- c. Data Tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau tanggap, juga dipengaruhi oleh kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku kesigapan dan ketulusan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

e. Empati (*Empathy*) adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “*surprise.*” Suatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan, jika setiap karyawan perusahaan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya dan menyimpan hal ini dalam hatinya (Irawan, 2003).

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang diidamkan ialah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pilih kasih.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006).

Kepuasan konsumen harus diperhatikan penyedia jasa, konsumen yang tidak puas akan meninggalkan penyedia jasa dan akan beralih ke penyedia jasa lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga konsumen akan merasa lebih puas. Makin banyak konsumen yang beralih menggunakan jasa di tempat lain maka menjadi indikasi terjadinya penurunan kualitas pelayanan penyedia jasa (Supranto, 1997).

Ada beberapa unsur yang penting dalam kualitas yang ditetapkan oleh konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Prioritas utama penyedia jasa untuk kelangsungan hidupnya adalah konsumen.
- b. Konsumen yang dapat diandalkan adalah konsumen yang membeli berkali-kali (melakukan pembelian ulang) dari penyedia jasa yang sama.
- c. Kepuasan konsumen dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi.
- d. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar konsumen merasa puas dan loyal pada penyedia jasa (Tjiptono, 1996).

Kunci pembentuk fokus pada konsumen adalah menempatkan tenaga farmasi untuk berhubungan dengan konsumen dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan konsumen. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada konsumen adalah interaksi antara tenaga farmasi dan konsumen yang secara umum terlihat gambaran yang semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka akan terdapat keterkaitan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme) antara penyedia jasa dan pengguna jasa (Tjiptono, 1996).

Pelanggan adalah orang yang menyampaikan keinginannya kepada kita. Tugas kita adalah menanganinya supaya mendatangkan keuntungan bagi dia dan bagi kita sendiri. Para pelanggan yang puas biasanya akan terkait dengan bertambahnya pelanggan (Kotler, 2005).

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan menghasilkan

loyalitas pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus-menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru (Lovelock, 2005).

Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Pelanggan jangka panjang dalam situasi seperti ini akan lebih memaafkan karena pengalaman buruk yang kadang-kadang terjadi akan diimbangi oleh pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas akan kurang tertarik dengan tawaran pesaing (Lovelock, 2005).

4. Kualitas Pelayanan

Sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki harapan tentang kualitas jasa yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan penyedia jasa. Setelah membeli dan menggunakan jasa tersebut, pelanggan membandingkan kualitas yang diharapkan dengan apa yang benar-benar mereka terima. Kinerja jasa yang mengejutkan dan menyenangkan pelanggan, yang berada di atas tingkat jasa yang mereka inginkan, akan dipandang memiliki kualitas yang lebih tinggi. Jika penyerahan jasa berada dalam zona toleransi, mereka akan merasa jasa ini memadai. Namun, apabila kualitas yang

sebenarnya berada dibawah tingkat jasa yang memadai dengan yang diharapkan pelanggan, perbedaan—atau kesenjangan kualitas—akan muncul antara kinerja jasa dan harapan pelanggan (Lovelock, 2005).

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005).

Pengertian kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan (Azwar, 1996) :

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini rumah sakit, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien (Azwar, 1996).

Sebagai bagian dari jaminan mutu pelayanan rumah sakit, mutu dan ketepatan pelayanan yang diberikan di apotek rumah sakit harus tetap dipantau, dievaluasi, dan masalah yang diidentifikasi ditemukan solusinya. Kualitas dalam pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan.

Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Mutu pelayanan instalasi farmasi rumah sakit diinginkan dapat dicapai dan dipelihara dengan pengukuran dan pengendalian kinerja secara terus menerus (Siregar, 2004).