

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.72 Tahun 2016 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah Sakit dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas guna terciptanya suatu kepuasan. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. (Permenkes, 2016).

Mutu kehidupan pasien dapat ditingkatkan dengan pelayanan kefarmasian, yaitu dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang pasien dapatkan di Rumah Sakit. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Supartiningsih, 2017).

Kualitas pelayanan Rumah Sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Memberikan pelayanan kefarmasian yang baik terhadap pasien baik itu ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan, konseling, monitoring penggunaan

obat, edukasi, promosi kesehatan, dan evaluasi terhadap pengobatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Unsur penting dalam upaya pelayanan kesehatan yaitu kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tuntutan pasien atas mutu pelayanan kefarmasian yang berkualitas mulai berubah dari yang berorientasi pada produk obat, menjadi berorientasi pada pasien. Harapan pasien sebagai konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang baik termasuk dalam kriteria penting. Artinya, pasien sebagai konsumen menjadi lebih kritis atas pelayanan yang didapatkannya. Selain itu, harapan pasien tidak hanya seputar pelayanan farmasis langsung, tetapi ruang tunggu maupun sarana lainnya juga kerap diperhatikan oleh pasien. Sehingga, sebagai penyedia layanan sangatlah penting untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan instansi itu sendiri (Ayuchecaria,*et.al*, 2018).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian ditemukan

adanya perbedaan dimensi, yaitu: 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di depo BPJS Rumah Sakit?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di depo BPJS Rumah Sakit melalui analisis berbagai hasil penelitian terkait.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal berikut :

- a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas topik yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di depo BPJS Rumah Sakit sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.