

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pihak rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan secara maksimal untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan kualitasnya adalah aspek pelayanan kefarmasian (Susilo, R., dkk, 2019).

Menurut Permenkes Nomor 72 pasal 1 tahun 2016 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Upaya kesehatan dalam bidang pengobatan perlu ditunjang dengan pelayanan farmasi yang bermutu seperti yang diatur dalam Permenkes Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Pasal 5 meliputi monitoring dan evaluasi. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian adalah tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tingkat mutu layanan kesehatan dapat di ukur dengan menggunakan dimensi mutu layanan kesehatan yang meliputi : dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dan dimensi kepuasan pasien itu sendiri (Kurniawan, 2017).

Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan dianggap penting karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga berbagai upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian di atas menjadi hal yang menarik untuk dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit?

C. Tujuan

Mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit melalui analisis berbagai hasil penelitian terkait.

D. Manfaat

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.