

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kesehatan sangat dibutuhkan bagi semua pihak karena merupakan faktor yang mutlak diperlukan manusia dalam keberlangsungan hidupnya, dengan sehat manusia dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar terwujudnya kesehatan yang optimal dan terpelihara adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya pemerintah dalam pembangunan di bidang kesehatan yaitu melalui perhatian dalam pelayanan kesehatan dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas, menyeluruh dan terpadu agar tercipta masyarakat yang sehat (Amalia dan Siregar, 2004)

Hasil estimasi jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2016 sebesar 258.704.986 jiwa, yang terdiri atas 129.988.690 jiwa penduduk laki-laki dan 128.716.296 jiwa penduduk perempuan. Dari tahun 2012-2014 pertumbuhan penduduk per tahun terus meningkat, dari 3,59 juta per tahun menjadi 3,70 juta per tahun. Penduduk sebagai determinan pembangunan perlu mendapat perhatian yang serius. Program pembangunan, termasuk pembangunan di bidang kesehatan, harus didasarkan pada dinamika kependudukan. Upaya pembangunan di bidang kesehatan tercermin dalam program kesehatan melalui upaya promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Pembangunan

kesehatan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. (Kemenkes RI, 2017)

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan telah mengalami perubahan. Saat ini rumah sakit banyak bermunculan seiring berkembangnya atau meningkatnya kebutuhan kesehatan di berbagai tempat. Pada awal perkembangannya rumah sakit adalah Lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadi rumah sakit yang lebih mengacu sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha (Nova, 2010)

Dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian. (Kemenkes, 2014) Pelayanan kefarmasian adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan di 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. Pelayanan di rumah sakit meliputi 2 (dua) kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang ada. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2011)

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin *et al*, 2018).

Hasil penelitian sebelumnya oleh Ardhany S, Aliyah, S, Novaryatiin S. (2018). di RSUD dr. Murjani Sampit tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum adalah sebesar 68%, dimana indikator kehandalan memiliki nilai puas yaitu sebesar 65,6%, indikator ketanggapan memiliki nilai puas

yaitu sebesar 67,6%, indikator keyakinan memiliki nilai puas sebesar 72,2%, indikator empati memiliki nilai puas 66,6%, dan indikator bukti langsung memiliki nilai puas sebesar 68,6%.

Rumah sakit Bhakti Wira Tamtama merupakan rumah sakit umum, dengan tipe C. Sebagai rumah sakit milik pemerintah yang menjadi pilihan utama sebagian besar masyarakat kota Semarang, maka sudah seharusnya bagi rumah sakit ini untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan didapatkan keberadaan beberapa petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasien. Selain itu juga masih terdengar tentang lamanya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian yang dinilai berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit Bhakti wira tamtama semarang dilihat dari dimensi pelayanan yaitu responsiveness (ketanggapan), reliability (kehandalan), assurance (jaminan kepastian), tangible (wujud nyata) dan emphaty (perhatian) di rumah sakit bhakti wira tamtama?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

2. Tujuan khusus

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti wira Tamtama Semarang dilihat dari dimensi kehandalan, perhatian, wujud nyata, ketanggapan dan jaminan kepastian.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

- a. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan dalam membuat penelitian tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

2. Bagi Rumah sakit

Sebagai acuan untuk pembenahan serta sebagai evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit bhakti wira tamtama semarang.

3. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Menambah referensi bagi prodi S1 farmasi Universitas Ngudi Waluyo demi perkembangan ilmu dan wawasan penelitian.