

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit perlu memperhatikan hal sebagai berikut untuk menghadapi persaingan ketat yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pasien agar dapat bersaing dan bertahan. Rumah sakit harus mempertahankan kualitasnya agar pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga pasien ada kepuasan tersendiri, karena kesehatan sekarang ini menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Peningkatan taraf hidup berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya menyembuhkan tapi juga untuk meningkatkan kepuasan pasien (Depkes RI, 2014).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, menyatakan peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian yaitu suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan

bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker.

Rumah Sakit dituntut tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi pada nilai (*customer value*). Organisasi tidak semata-mata mengejar pencapaian produktifitas kerja yang tinggi tetapi juga kinerja yang akan diberikan. (Gaspers and Fontana 2011). Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama *ServQual* yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kepuasan pasien yaitu tanggapan pelanggan pada setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh 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).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya peluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi pelayanan kefarmasian (kepmenkes, 2016). Kepuasan pasien tercapai apabila kenyataan lebih besar dari harapan, dan sebaliknya pasien tidak puas apabila harapan lebih besar dari kenyataan (Kotler, 2005).

Pada saat ini terjadi perkembangan dalam pelayanan kefarmasian dimana yang tadinya berorientasi pada obat, sekarang berubah menjadi pasien. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan termasuk farmasi klinis yang terjangkau kepada pasien dalam memperoleh dan menggunakan obat dengan tepat (Depkes, 2004). Bagian dari pelayanan farmasi di rumah sakit yaitu pelayanan farmasi rawat jalan dan pelayanan farmasi rawat inap. Aspek-aspek yang harus terpenuhi untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan yaitu aspek kehandalan, aspek jaminan, aspek empati, aspek daya tanggap dan aspek bukti langsung. Kelima aspek tersebut harus terpenuhi di dalam rumah sakit agar pasien mendapat kesehatan yang bermutu karena pada umumnya pasien datang ke rumah sakit dengan keadaan sakit dan ingin mendapatkan kesembuhan secara cepat dan ingin lebih diperhatikan (Hidayati, 2014).

Studi pendahuluan telah dilakukan oleh peneliti melalui pengamatan secara langsung dan wawancara di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Hasil observasi menunjukkan sebagian pasien yang terlihat diruang tunggu yang kurang nyaman yaitu minimnya tempat duduk untuk pasien, tidak adanya nomor antrinya saat mengambil obat, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali Bulan Februari Tahun 2020. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali Bulan Februari Tahun 2020 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Utama

Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali Bulan Februari Tahun 2020

2. Tujuan Khusus

Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari beberapa dimensi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan bagi Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali dalam meningkatkan kinerja pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Peneliti

a. Megaplikasikan teori yang telah ditempuh selama perkuliahan serta menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di bidang kesehatan.

3. Bagi Pasien

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.