

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes RI No.43 tahun 2016, Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapi kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak.

Menurut Permenkes RI No.47 tahun 2016, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Permenkes RI tahun 2016 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian meliputi standar pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan

dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan kefarmasian bisa dilihat dari kepuasan pasien rawat inap.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang 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. Salah satu faktor penunjang pelayanan rumah sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang merupakan satu-satunya unit yang bertugas dan bertanggung jawab pada pengelolaan obat atau disebut dengan kegiatan kefarmasian (Novaryatiin, 2018).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Enirurkhatun dkk, 2017).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Venesya dkk pada tahun 2020 di Rumah Sakit Bhayangkara Manado, menyatakan bahwa nilai kepuasan pelayanan kefarmasian pada keseluruahn berada indeks negatif, secara

berturut-turut yaitu *reliability* (-0.86), *responsiveness* (-0.69), *emphaty* (-0,37), *assurance* (0.305) dan terendah adalah *tangible* (-0.26). Artinya bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Sondari dan Bambang pada tahun 2017 di RSUD Kabupaten Brebes, menyatakan bahwa secara keseluruhan pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes kurang memuaskan. Karena dari 5 dimensi kepuasan masih ada 2 dimensi yang dirasakan oleh pasien belum puas, yaitu dimensi *reliability* (88,8%) dan dimensi *tangible* (90,1%).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan review artikel tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di suatu rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat ditetapkan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit melalui analisis berbagai hasil penelitian terkait.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivene*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam melakukan penyuluhan serta edukasi kepada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

3. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pelayanan kefarmasian yang baik dan benar.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang dapat digunakan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit.