

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya adalah rumah sakit (Isnindar dkk, 2013). Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Mulyadi, 2013).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016). Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan dirumah sakit yang menunjang pelayanan Kesehatan yang bermutu. Menurut Permenkes No 72 tahun 2016 bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004, Pelayanan Kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi Apoteker dalam pekerjaan Kefarmasian

untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam pemberian pelayanan kefarmasian ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

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 (Solichah, 2017).

Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Menurut konsepnya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil suatu produk dengan harapannya. Kualitas pada pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan pada pelayanan kesehatan (Akhadiyah, 2019).

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Noviana di Instalasi Farmasi Rawat jalan di RSUD Pare, menyatakan bahwa nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSUD pare kurang memuaskan karena dari 5 dimensi tersebut diperoleh hasil – 0,4513 intrepretasi negative untuk pasien peserta BPJS dan diperoleh hasil – 0,2230 interpretasi negative untuk pasien umum.

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

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat ditentukan rumusan masalah yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit.

2. Tujuan Khusus

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

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai media pembelajaran untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan bagi rumah sakit agar lebih bisa meningkatkan pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di rumah sakit kepada pasien.

3. Bagi Masyarakat

Untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pelayanan yang baik di rumah sakit.