

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan telah menjadi sebuah kebutuhan pokok masyarakat saat ini, meningkatnya taraf hidup masyarakat membuat tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan meningkat. Hal ini membuat penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka lakukan harus lebih baik, peningkatan pelayanan tidak hanya mencakup pelayanan yang bersifat penyembuhan akan tetapi mencakup pelayanan bersifat pencegahan guna meningkatkan kualitas hidup serta pasien yang mendapatkan pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal untuk masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotive*), pecegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*), yang dilaksanakan secara terpadu dan menyeluruh serta berkesinambungan, konsep ini telah menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia.

Rumah sakit adalah suatu unit pelayanan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan telah mengalami pergeseran, pada awalnya rumah sakit

adalah unit yang bergerak dibidang sosial, tetapi setelah adanya perkembangan rumah sakit swasta membuat rumah sakit mengacu sebagai industri yang bergerak dibidang kesehatan, persaingan antara rumah sakit baik milik pemerintah dan swasta berlomba-lomba dalam menarik konsumen/pasien untuk menggunakan jasa mereka.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit. Penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu serta terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk dalam pelayanan farmasi klinik. Ada dua kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit yaitu kegiatan yang bersifat manajerial seperti pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan-kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan peralatan (Permenkes, 2016). Bentuk pelayanan di rumah sakit salah satunya adalah pengkajian dan pelayanan resep (Permenkes, 2016). Selain tuntutan profesionalisme pelayanan kefarmasian juga merupakan faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk

mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta pelayanannya sudah sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Ada dua unsur yang penting dalam upaya peningkatan kesehatan, pertama tingkat kepuasan pengguna jasa dan kedua pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diterima/dirasakan. Kepuasan yang diperoleh konsumen pada dasarnya tergantung dari persepsi mereka terhadap kinerja produk dan harapan-harapannya terhadap nilai yang diberikan oleh produk tersebut jika kinerja produk yang dipersepsikan berada dibawah harapan, maka konsumen tidak puas (Kotler, 2005).

Penelitian yang dilakukan (Kurniasih *et al.*, 2015) di Rumah Sakit Santo Yusup dan Rumah Sakit Al Islam menunjukkan bahwa pasien *In Health* Rumah Sakit Al Islam, kepuasan atas bukti langsung, empati, daya tanggap, dan jaminan yang berperan dalam peningkatan loyalitas, pada pasien *In Health* Rumah Sakit Santo Yusup hanya kepuasan atas bukti langsung dan daya tanggap yang berperan dalam peningkatan loyalitas sedangkan pada

pasien umum Rumah Sakit Al Islam kepuasan atas bukti langsung, keandalan, dan jaminan yang berperan dalam peningkatan loyalitas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Megawati *et al*, 2016) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Klungkung tahun 2016, dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian menunjukkan hasil pada *responsiveness* memiliki persentase 28,80%, *assurance* memiliki persentase 65,88%, *empathy* memiliki persentase 56,23% dan indikator *tangible* memiliki persentase 53,33%. *reliability* 45,33% dengan nilai rata-rata 2,5 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Klungkung kurang memuaskan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di rumah sakit.

### 2. Tujuan khusus

Untuk mengetahui kesesuaian antara harapan pasien terhadap kinerja pelayanan farmasi di rumah sakit.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi rumah sakit

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi instalasi farmasi di rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian.

##### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengalaman serta wawasan peneliti akan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat diterapkan ditempat kerja nanti.

##### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.