

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat, maka diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut (1)

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan ini mengakibatkan pemerintah atau pemilik usaha untuk mendirikan layanan kesehatan, agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan. Layanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan perseorangan, kelompok dan masyarakat (2).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga dapat berfungsi sebagai tempat untuk mengembangkan ilmu medis

dan penyakit serta mengembangkan pelayanan obat bagi pasien. Rumah sakit diharuskan memberi pelayanan dengan kualitas yang baik agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi farmasi rumah sakit adalah apotek rumah sakit, yaitu tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat (2). Pelayanan apotek rumah sakit diperlukan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan pengobatan rasional (efektif, aman, tersedia, dan biaya terjangkau). Selain itu juga diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen rumah sakit untuk peningkatan kualitas apotek rumah sakit, oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pasien dapat terpenuhi (3).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat

pasien untuk berobat kembali di rumah sakit ini menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada citra rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan (4)

Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. *Reliability* (kehandalan) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. *Assurance* (jaminan) adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. *Emphaty* (empati) adalah keramahan petugas apotek. *Tangibles* (bukti langsung) adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu (5).

Pada Resume Artikel ini terdapat 5 artikel yang akan dibahas dan terdapat perbedaan dari artikel tersebut seperti halnya pada tempat penelitiannya yaitu terdapat pada rumah sakit, puskesmas serta apotek swasta. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga penilaian pasien akan berbeda-beda di setiap fasilitas kesehatan tersebut. Dapat pula dilihat dari tingkatan tipe/kelas rumah sakit dan puskesmas.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Puskesmas dan Apotek Swasta?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Puskesmas dan Apotek swasta.

1.3.2 Tujuan khusus

Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dilihat dari lima dimensi, yakni kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Puskesmas, dan Apotek.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti: mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh
2. Bagi Institusi Pendidikan: sebagai refrensi bagi peneliti selanjutnya
3. Bagi Istansi: sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Puskesmas dan Apotek swasta.

