

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting bagi masyarakat yaitu untuk meningkatkan derajat kesehatan. Menurut UU No. 44 tahun 2009, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawat darurat. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satunya adalah mutu pelayanan kefarmasian. Unit farmasi merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien di bidang farmasi yang tentu menentukan derajat kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan No.1197/Menkes/SK/X/2004 pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan salah satu kegiatan dirumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) yang berorientasi pada produk obat ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan berfokus pada pada pasien dengan filosofi pharmaceutical care (asuhan kefarmasian).

Berdasarkan Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit instalasi farmasi rumah sakit mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik (Depkes RI, 2009). Disisi lain berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, pelayanan kefarmasian didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang dilakukan secara langsung dengan penuh tanggung jawab kepada pasien dengan tujuan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa suatu pelayanan kefarmasian harus dilakukan dengan optimal oleh petugas sehingga tujuan yang diharapkan dapat

tercapai. Oleh karena itu, perlu adanya suatu standar layanan yang bertujuan tidak hanya terkait dengan kesehatan pasien, melainkan terkait dengan kepuasan pasien (Depkes RI, 2009).

Kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai suatu indikator penting untuk mengetahui berhasil atau tidaknya kegiatan pelayanan yang dilakukan sehingga hal tersebut mampu membuat konsumen menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi (Kotler, 2007).

Kepuasan pasien merupakan hal penting dalam suatu pelayanan kesehatan. Adanya kepuasan pasien diharapkan akan mampu untuk menunjang peningkatan terhadap rumah sakit itu sendiri. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima dapat sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kecepatan pelayanan. Semakin cepat pelayanan yang dilakukan oleh petugas kefarmasian, umumnya pasien akan lebih puas. Namun, kepuasan pasien sifatnya subjektif dan berubah-ubah. Oleh karena itu, diperlukan survei tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Selain itu, adanya survei tingkat kepuasan juga dapat menjadi pertimbangan bagi pihak RS apabila ingin membuat suatu kebijakan (Novariyatin, dkk, 2018).

RSI Nashrul Ummah Lamongan memiliki fasilitas medis yang memadai bagi pasien. RSI tersebut telah memiliki standar pelayanan rumah sakit berdasarkan SK Menkum HAM No. AHU-7983.AH.01.04 Tahun 2013, tentang Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit. Hal ini mendukung adanya pelayanan medis yang cukup memadai dari rumah sakit tersebut.

Instalasi farmasi RSI Nashrul Ummah Lamongan melayani resep dari pasien rawat jalan dan rawat inap. Banyaknya resep rawat jalan dan rawat inap yang masuk di instalasi farmasi menyebabkan banyak antrian pasien yang tentunya pihak rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan khususnya di instalasi farmasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di RSI Nashrul Ummah Lamongan, sehingga dari hasil analisis tersebut maka RSI Nashrul Ummah Lamongan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasiannya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSI Nashrul Ummah Lamongan berdasarkan lima dimensi yaitu; kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), penampilan (*tangible*), empati(*emphaty*)?

1.3 Tujuan Pengamatan

Tujuan dari pengamatan ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi RSI Nashrul Ummah Lamongan berdasarkan lima dimensi, yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), penampilan (*tangible*), dan empati (*empathy*).

1.4 Manfaat Pengamatan

1.4.1 Manfaat dari pengamatan ini bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan, serta dapat mengaplikasikan ilmu peneliti selama di bangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat bagi RSI Nashrul Ummah Lamongan

Dengan adanya penelitian ini, pihak rumah sakit dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi, serta menjadi acuan untuk pengambilan keputusan yang sesuai untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

- 1) Dapat menjadi referensi terkait dengan materi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.
- 2) Dapat digunakan untuk penelitian lanjutan sesuai materi terkait.