BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah salah satu unsur yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga hal ini mendorong setiap rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien (Rengga, 2014). Tingkat kepuasan pasien tidak hanya tergantung kepada fasilitas atau manufaktur yang diberikan, namun juga tergantung pada jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (Putri, 2017).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (*Sevice Quality*), model ini menggunakan cara dengan membuat survey penilaian kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualiatas pelayanan, yakni kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, empati *(empathy)*, dan bukti langsung *(tangible)* (Tjiptono, Fandy, 2016).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan dari

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

farmasi , mengharuskan perluasan pelayanan dari lama yang berorientasi kepada produk menjadi baru yang berorientasi kepada pasien dengan filosofi *pharmaceutical car*e (Kemenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016).

Dalam bidang kesehatan, pelayanan di fasilitas kesehatan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam memberi layanan kepada pasien. Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang di dalamnya menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian. Sehingga pelayanan kefarmasian tidak dapat dipisahkan dalam sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, dalam pelaksanaannya pelayanan kefarmasian memiliki standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 72 Tahun 2016, yakni pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, agar mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian terdiri dari dua kegiatan, yakni pengelolaan sediaan farmasi dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung dengan

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

sumber daya manusia, sarana dan peralatan untuk meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan resiko terjadinya efek samping obat, hal tersebut didasarkan untuk keselamatan pasien (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Peningkatan mutu layanan dan sistem layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien akan menjadi pilihan utama bagi pasien untuk datang berkunjung di Rumah Sakit, salah satu yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan di Rumah Sakit adalah Pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, agar mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien.Pelayanan kefarmasian terdiri dari dua kegiatan, yakni pengelolaan sediaan farmasI dan pelayanan farmasi klinik yang harus didukung dengan sumber daya manusia,sarana dan peralatan untuk meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan resiko terjadinya efek samping obat, hal tersebut didasarkan untuk keselamatan pasien (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standard dan kode etik yang telah ditetapakan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien (Susi, 2018).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kepuasaan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah Diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

2. Tujuan Khusus

a. Diketahui karakteristik pasien di apotek rawat jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

b. Diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari proses pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian.

2. Untuk Institusi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan sebagai bahan kepustakaan, bahan bacaan dan bahan literatur untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umum.

3. Untuk Peneliti Sendiri

Dengan adanya penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman tentang pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Lokasi dan Waktu Penelitian	Jenis Penelitian	Variabel Penelitian	Link (http)
1.	Evaluasi Kepuasan pasien Ditinjau Dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Islam "SITI HAJAR" MATARAM	Dwi Herlina, Hardani, Nur Atikah.	Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Islam "SITI HAJAR" MATA RAM Tahun 2019	Kuantitatif Dengan Metode *Non Probability* Dengan Cara *Accidental Sampling* (Kebetulan)	Pasien di Apotek Rawat jalan Rumah Sakit "Siti Hajar" Mataram	https://jurnal.poltekmfh.ac.id/index.php/ptm/article/view/100
2.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan	Andriyani Rahmah Fahriati, Deawuri Andani, Sucipto	Rumah Sakit X Tangerang Selatan Tahun 2020	Dengan Metode *Non Probability* Dengan Cara *Accidental Sampling* (Kebetulan)	Seluruh Pasien atau Pendamping pasien yang Menebus Obat di instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit X Tangerang	http://e-jurnal.iphor.com/index.php/pti/article/view/191
3.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi	Diki Muhammad, Almansyhuri Almansyhuri, Lusi Agus Setiani	Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi, Bogor, Indonesia Tahun 2020	Dengan Metode Observasional Analitik (Non Eksperimental)	Pasien Rawat Jalan yang Mendapatkan Pelayanan Kefarmasian di RSUD Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi	https://online-journal.unja.ac.id/JIITUJ/article/view/11606?__im-ElakdwoF=10712850652739419222

Kemenkes Poltekkes Bengkulu

4.	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	Niken Kusuma Astuti,Wisnu Kundarto	Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS Tahun 2018	Kuantitatif Dengan Metode *Non Eksperimen-tal* deskriptif	Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan yang Menebus Obat di instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	https://jurnal.uns.ac.id/jpscr/article/view/22162
5.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat	Novycha Auliafendri, Khoiria Ramayani Tanjung	Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat Tahun 2021	Analisis Deskriptif	Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat	https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JURNALFARMASI/article/view/538

Kemenkes
Poltekkes Bengkulu