

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Rumah sakit adalah fasilitas layanan kesehatan sebagai bagian sumber daya kesehatan yang saat ini sangat diperlukan guna mendukung pelaksanaan upaya kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai beberapa aspek karakteristik dan organisasi yang kompleks. Berbagai layanan yang diberikan tenaga kesehatan dan pekerja didalamnya, berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang sangat berkembang diikuti oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan bermutu tinggi, serta membuat semakin kompleks permasalahan di rumah sakit. Saat ini rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsinya memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat dalam hal kesehatan (Kemenkes RI, 2008).

Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada pasien (Bertawati, 2013).

Pada penelitian sebelumnya evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit telah dilakukan, salah satunya di RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar dilakukan penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi dilakukan oleh (Herlinda,2017) menggunakan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi ditinjau dari 5 dimensi (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*). Dari hasil kuesioner kepada 100 responden yang dilaksanakan di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar ada sebanyak 57 %

menyatakan puas dan selebihnya kurang puas. Berdasarkan *Kepmen PAN No. KEP/25M>PAN/2/2004* dengan nilai 43,76 – 62,50 nilai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUP Dr. Wahidin Sudiro Husodo adalah Kurang Baik.

Berdasarkan isu yang ada di pelayanan kefarmasian banyak pasien yang berkunjung di instalasi farmasi mengeluh mengenai ketidakpahaman tentang alur pelayanan kesehatan. Hal ini karena tidak tersedianya fasilitas visual petunjuk alur pelayanan, dan masalah utama yang dihadapi pelayanan farmasi di rumah sakit apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kepuasan pasien atau belum. Persepsi pasien kepada pelayanan instalasi farmasi yang buruk sangat merugikan instalasi farmasi dari segi bisnis karena pasien akan beralih ke tempat lain. Dampak pada pasien yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra pelayanan di instalasi farmasi, terutama pada petugas termasuk apoteker akan buruk. Dalam hal ini tuntutan di instalasi farmasi untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien. Berdasarkan masalah di atas perlu melakukan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), keramahan (*emphaty*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*) terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta?
2. Bagaimans hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi rawat jalan RSU Mitra Paramedia Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), keramahan (*emphaty*), jaminan

(*assurance*) bukti fisik (*tangible*) terhadap pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui hubungan karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian

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

##### 1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian agar dijadikan referensi dan tambahan ilmu bila diadakan kembali penelitian evaluasi pada dimensi pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi rumah sakit

Melalui penelitian, rumah sakit agar dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan mutu terhadap pelayanan khususnya pada kefarmasian.

###### b. Bagi masyarakat

Menambah pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

###### c. Bagi peneliti

Sebagai dasar pengalaman dalam penelitian dan sebagai pemahaman mengenai pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi khususnya Rumah Sakit.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. Keaslian Penelitian**

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Lusi, dkk 2020	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi	Penelitian observasional analitik ( <i>non-experimental</i> ) pendekatan metode <i>cross sectional</i> . Dengan instrumen penelitian kuesioner.	Penelitian ini dilakukan bertempat di Rumah sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi
2.	Megawati, F., & Antari, N. P. U. (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung	Penelitian ( <i>non-experimental</i> ) dengan penyebaran kuesioner yang berisi 5 dimensi yaitu <i>reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness</i>	Penelitian ini dilakukan dengan rancangan deskriptif dan dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Klungkung.
3.	Herlinda Sukamto, 2017	Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar	Penelitian ini termasuk ( <i>non-experimental</i> ) dengan di analisis secara kuantitatif, pengambilan sampel dengan teknik <i>accidental sampling</i> (kebetulan)	Penelitian ini dengan rancangan deskriptif dan bertempat di apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Wilayah Makassar.