

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan yang sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti bagi pembangunan negara, sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan. Menurut Permenkes No 4 tahun 2018 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai serta pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi yang dimaksud meliputi pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visiter, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), dispensing sediaan steril, dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD) (Menkes, 2016). Berdasarkan Permenkes No 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kehidupan masyarakat. Menurut Permenkes No. 73 Tahun 2016 pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu

kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di apotek bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.

Kepuasan menurut Buku Besar Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apoteker atau Tenaga Teknis Kefarmasian terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Apotek tersebut juga sangat baik. Namun sebaliknya jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi tentang pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Ada beberapa macam konsep pengukuran kepuasan pasien seperti kepuasan pasien secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasi, dan ketidakpuasan pasien (Priyandani dkk., 2014).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan kefarmasian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin ? ”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kinerja pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.
- c. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1.4.1 Bagi Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin
Menjadi masukan positif untuk Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin dan dapat memotivasi semua pihak yang terlibat untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dalam pelayanan kefarmasian.
- 1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan
Sebagai referensi yang dapat menunjang proses belajar mengajar untuk kepentingan pendidikan terutama tentang evaluasi pelayanan kefarmasian.
- 1.4.3 Bagi penulis
Memperoleh pengetahuan, wawasan dan memecahkan masalah dalam pelayanan kefarmasian sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang kesehatan.