

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama 20 tahun terakhir, survei kepuasan pasien mendapatkan perhatian yang meningkat sebagai sumber informasi yang bermakna dan penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan mengembangkan rencana tindakan yang efektif untuk meningkatkan kualitas dalam organisasi perawatan kesehatan. Menurut *Department of Health* (DOH) di Inggris telah meluncurkan suatu program survei nasional dimana harus melakukan survei kepuasan pasien setiap tahun dan melaporkan hasilnya. Karna itu, pengukuran kepuasan pasien di Inggris merupakan indikator yang sah untuk meningkatkan layanan dan tujuan strategis untuk semua organisasi perawatan kesehatan (Al-balushi *et al*, 2014).

BioMed Central (BMC) *Health Service Research* telah memetakan derajat kepuasan pasien dengan system perawatan kesehatan di panel 31 negara yang telah menggunakan indeks kepuasan untuk menilai suatu dampak faktor sosial ekonomi dan penyediaan pelayanan pada tingkat kepuasan pasien (Xesfingi & Vozikis, 2016). Di Ethiopia, kepuasan pasien telah terbukti dapat meningkatkan hasil pengobatan. Karnanya kepuasan pasien/klien terhadap suatu pelayanan kefarmasian menjadi bagian penting dari pelayanan kesehatan melalui studi yang tepat. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi pelayanan tertentu yang perlu ditingkatkan dalam mewujudkan layanan farmasi yang berkualitas tinggi secara umum dan juga untuk meningkatkan perubahan positif dalam penyediaan layanan farmasi (Surur *et al.*, 2015).

Kepuasan pasien adalah indikator efektif untuk mengukur suatu kualitas dari layanan kesehatan. Beberapa dekade tahun terakhir kepuasan pasien telah berkembang menjadi salah satu indikator Pelayanan Apoteker. Apoteker bertanggung jawab dalam berbagai perawatan seorang pasien,

seperti pemberian obat-obatan, pemantauan kesehatan serta kemajuan dalam meoptimalkan respon pasien terhadap suatu terapi pengobatan. Hubungan antara seorang apoteker dan pasien yang baik akan membawa keseuaian dan meningkatkan suatu kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan. Sikap dan kesopanan seorang apoteker juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan mendapatkan persepsi positif atau negative dari pengobatannya, yang akan menghasilkan kepuasan pasien dan menjadi suatu faktor yang penting dalam menentukan suatu nilai layanan kesehatan (Hassali *et al.*, 2018).

Kepuasan dari seorang pasien tergantung dari suatu persepsi hingga kualitas dalam pelayanan yang akan diberikan oleh pihak rumah sakit. Apabila suatu harapan pasien lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka pasien akan tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas (Harfika, 2017). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada salah satu RSUD di Indonesia menunjukkan 32,7% respon kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian (Oktawilova *et al.*, 2020).

Tekanan darah tinggi (Hipertensi) merupakan masalah besar terutama di Indonesia. Di Indonesia banyaknya penderita hipertensi diperkirakan 15 juta orang (Mutmainah & Rahmawati, 2010). Hipertensi di Indonesia merupakan penyakit dengan prevalensi tertinggi, dan sebagai penyebab utama kematian pada pasien. Banyak pasien yang tidak mengetahui mengalami hipertensi sehingga tidak ditangani dengan baik (Evadewi & Suarya, 2013). Hipertensi dikenal sebagai *the silent killer* merupakan suatu penyakit tidak menular namun menjadi masalah kesehatan yang sangat serius. Hipertensi merupakan penyakit yang harus diterapi seumur hidup. Penelitian di Kecamatan Ponogoro, membuktikan bahwa apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien (Anggriani, 2019).

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan latar belakang inilah yang mendorong peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di Instalansi Farmasi RSUD Kab. Seruyan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian diinstalansi farmasi RSUD Kab. Seruyan menggunakan metode PSPSQ (2.0)?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di instalansi farmasi RSUD Kab. Seruyan metode PSPSQ (2.0).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi instansi RSUD Kab. Seruyan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan tambahan referensi kepada pihak rumah sakit mengenai kepuasan pasien dan pelayanan kefarmasian minimal yang lazim harus didapatkan oleh pasien.

1.4.2 Bagi institusi pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kepuasan pasien dan pelayanan kefarmasian serta penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sesuai.

1.4.3 Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai media untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan dibidang pembelajaran klinis

tentang cakupan dalam memberikan pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.