

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. 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, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Daulay, 2015).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh Rumah Sakit tertentu. Salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang mempunyai peranan penting dalam mengelola perbekalan farmasi, pelayanan

kefarmasian dalam penggunaan obat dan alat kesehatan serta pelayanan farmasi klinik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan 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 mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan farmasi dilakukan oleh Apoteker.

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

Agar pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berfungsi secara efektif dan efisien, perlu menerapkan jaminan mutu pelayanan terhadap pasien, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademis seseorang, tetapi oleh sikap, penampilan, efisiensi, dan efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapan. (Kotler, 2007).

Pelayanan yang baik di suatu rumah sakit dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pelanggan atau pasien sama atau melebihi harapan, maka akan timbul perasaan puas dan perasaan tidak puas. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa nyaman, senang, dan pasien akan merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Dalam pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi yang telah dilaksanakan di rumah sakit, belum tentu dapat memenuhi harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, masih banyak keluhan serta harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima yang belum diperhatikan oleh pihak rumah sakit, khususnya pada bagian instalasi farmasi rumah sakit (Anonim, 2014)

1.2 Rumusan masalah

Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi berdasarkan tingkat kehandalan, ketanggapan, keyakinan, penampilan dan empati di RSUD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas ?

1.3 Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di RSUD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas

1.4 Manfaat

Dalam penelitian ini manfaat yang diharapkan oleh penulis meliputi sebagai berikut:

2. 1.3 Bagi peneliti

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas dan masukan kinerja pelayanan kefarmasian

2. 2.3 Bagi petugas kesehatan

Sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian selanjutnya.