

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit (curatif) tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Aprilia, 2008).

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 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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 (Permenkes RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di RS). Rumah sakit dalam melaksanakan fungsinya untuk :

- a. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.
- b. Tempat pendidikan dan latihan tenaga medis dan paramedis.
- c. Tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan juga harus mendapat perlindungan hukum sebagai korporasi.

Persaingan yang terjadi di RS tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pihak rumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding rumah sakit lain untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit. Salah satu aspek yang perlu

ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan di bidang farmasi.

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait Obat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes RI No 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di RS).

Dengan perkembangan dan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif dapat menjadi peluang sekaligus merupakan tantangan bagi Farmasis (TTK) untuk meningkatkan kompetensinya. Farmasis (TTK) yang bekerja di Rumah Sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma Pelayanan Kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien untuk itu kompetensi Apoteker perlu ditingkatkan secara kontinu agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan, sehingga dalam rangka mencapai keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit diperlukan komitmen, kerjasama dan koordinasi yang lebih baik antara Pemerintah, Pemerintah Daerah, Organisasi Profesi serta seluruh pihak terkait. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting.

Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain, Kemauan/keinginan pasien dan atau masyarakat dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan

yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, dengan kata lain kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Jika kita akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan maka pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Imbalo, 2012).

Menurut peneliti sebelumnya Suprianto, 2016 .Penelitian ini dilakukan di Apotek Global Medan pada bulan April-Mei 2016. Hasil; penelitian tahap awal dengan mewawancarai 15 pasien yang berkunjung ke Apotek Global, Hasil wawancara dari lima belas pasien diperoleh, tujuh pasien mengatakan pelayanan yang diberikan asisten apoteker kurang baik karena terlalu lama menunggu, lima pasien mengatakan asisten apoteker tidak menjelaskan cara pemakaian obat bagi pasien yang belum mengerti cara pemakaian obat, dan tiga pasien mengatakan asisten apoteker tidak ramah dengan wajah yang kurang menyenangkan. Menurut peneliti sebelumnya Helni, 2015 . Penelitian dilakukan di Apotek Samudera Medan pada bulan Oktober 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah merasakan puas terhadap mutu pelayanan apotek untuk kelima dimensi , yaitu Reliability (kehandalan) dengan skore 3,35, Responsiveness (ketanggapan) dengan skore 2,97, Assurance (jaminan) dengan skore 3,21, Empaty (empati) dengan skore 3,28 dan Tangibles (bukti langsung) dengan skore 3,19. Secara statistik tidak ada perbedaan antara mutu pelayanan yang diberikan oleh apotek dengan harapan dari responden terhadap apotek ($p>0,1$).

Dalam penelitian ini penulis memilih RSUD SARI MUTIARA Lubuk Pakam sebagai tempat penelitian dimana RSUD Sari Mutiara adalah rumah sakit swasta kelas C. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan memberikan pelayanan kedokteran umum dan spesialis. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Rumah Sakit ini lebih besar dengan tersedia 100 tempat tidur inap, lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Sumatera Utara yang tersedia rata-rata 80 tempat tidur inap.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam yang berada di Kabupaten Deli Serdang.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien setiap dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan untuk instansi terkait untuk mengetahui dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam.
- b. Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.
- c. Bagi peneliti untuk menambah wawasan.