BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakinmeningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesjehatan. Hal ini menuntutpenyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkankualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifatpenyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan(preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagikonsumen 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 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di RS).

Rumah sakit dalam melaksanakan fungsinya untuk :

1) Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis,pelayanan perawatan,pelayanan rehabilitasi,pencegahan dan peningkatan kesehatan.
2) Tempat pendidikan dan latihan tenaga medis dan paramedis.
3) Tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan,juga harus mendapat perlindungan hukum sebagai korporasi.

Persaingan yangterjadi di RS tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yanglebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pihakrumah sakit selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baikdibanding rumah sakit lain untuk

mencapai kepuasan pasien di rumah sakit. Salahsatu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan di bidangfarmasi.

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 Apoteker untuk meningkatkan kompetensinya. Apoteker 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 survei

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 kenerja 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 memmenuhi harapan pasien (Imbalo, 2012).

Dalam penelitian ini penulis memilih RSUD Batu Bara sebagai tempat penelitian dimana RSUD Batu Bara adalah rumah sakit negeri kelas D. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas.Rumah Sakit ini lebih besar dengan tersedia 91 tempat tidur inap, lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Sumatera Utara yang tersedia rata-rata 80 tempat tidur inap, dan rumah sakit ini merupakan rumah sakit yang baru berdiri.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotik yang berada di RSUD Kab.Batu Bara.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasaan konsumen setiap dimensi terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi RSUD Batu Bara.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalsi Farmasi yang berada di RSUD Batu Bara.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk menghasilkan data tingkat kepuasan konsumen terhadap variabel-variabel kualitas pelayanan kefarmasian yang terdapat pada kuesioner.