

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (Undang-undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009). Menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Penyelenggaraan upaya kesehatan dapat berupa pendekatan pemeliharaan, pelayanan kesehatan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif). Kesehatan merupakan suatu sumber daya yang penting dalam kehidupan sehari-hari, karena tanpa hidup sehat manusia tidak dapat melakukan aktifitas dengan baik.

Semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan pasien semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga maupun masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan masih banyak dijumpai kekurangan dalam melayani pasien. Kita bercermin dari setiap keluhan pasien baik dari media massa maupun yang terjadi di sekitar kita, mulai dari fasilitas yang kurang memadai hingga pelayanan terhadap pasien yang kadang terabaikan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan, kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan farmasi, dalam rangka meningkatkan pembangunan di bidang pelayanan farmasi yang bermutu dan efisiensi yang berasaskan pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care) di rumah sakit, maka perlu adanya suatu Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan sebuah produk baik barang maupun jasa.

Apotek adalah salah satu sarana kesehatan, yaitu tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Dalam mengukur kualitas layanan harus memiliki lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian) dan *responsiveness* (daya tanggap).

Beberapa penelitian pelayanan apotek yang pernah dilakukan oleh Muslichnah, dkk (2010), 76,86% masyarakat menginginkan penampilan apotek yang baik, yang dilakukan oleh Mote (2009), pasien mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani sebesar 80,6%, yang dilakukan oleh Firdaus dan Muliksin (2010), 70% masyarakat menyatakan ketersediaan obat yang lengkap merupakan hal yang penting. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), 86,7% pasien puas bila mendapat pelayanan cepat.

RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan sarana kesehatan sebagai rujukan kesehatan saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkannya. Banyaknya keluhan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan khususnya pelayanan farmasi yang diterima masyarakat saat ini baik yang disampaikan melalui lisan maupun tertulis menjadi masukan yang perlu diselesaikan dan dibenahi segera untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Maka perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan pasien akan pelayanan farmasi di RSUD

Dr. Pirngadi Kota Medan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang bertugas di Apotek Rawat Jalan. Adapun objek dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan pada tahun 2019 ±4500 pasien per bulan.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr Pirngadi Kota Medan tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr Pirngadi Kota Medan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui kepuasan pasien melalui dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian) dan *responsiveness* (daya tanggap).

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan resep terhadap pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr Pirngadi Kota Medan.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.