

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 (Kemenkes, 2016). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009).

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Adanya tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi *pharmaceutical care* (Kemenkes, 2016). Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Gambaran terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keandalan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (54%) dinilai sangat baik. Dimensi daya tanggap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (56%) dinilai sangat baik. Dimensi jaminan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (71%) dinilai sangat baik. Dimensi empati di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (74%) dinilai sangat baik. Dimensi berwujud di Rumah Sakit Islam Kota

Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (77%) dinilai sangat baik. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menurut sebagian besar responden yaitu sebesar (82%) mempunyai kepuasan yang tergolong tinggi, hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang sudah sesuai dengan harapan pasien (Immas dkk, 2013).

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Magelang karena berdasarkan penelitian sebelumnya hanya melihat kepuasan pasien rawat inap sehingga perlu dilakukan penelitian pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Magelang terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang diharapkan dapat memberikan mutu pelayanan kefarmasian.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang ?
2. Apakah terdapat hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.
2. Mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Islam Magelang, penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari proses pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Instansi Pendidikan, penelitian ini diharapkan sebagai bahan kepustakaan, bahan bacaan dan bahan literatur untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umum.
3. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.