

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat serta menyelenggarakan upaya kesehatan di wilayah tertentu yang berupa pemeliharaan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan dimulai dari pelayanan kesehatan perorangan dan kemudian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam memenuhi tuntutan pelayanan kesehatan tersebut, rumah sakit harus mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas di semua bidang pelayanan. Pelayanan kefarmasian merupakan satu kesatuan bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang tidak dapat terpisahkan (Kemenkes, 2016).

Strandar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. 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. Ada tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan Apoteker terutama yang bekerja di Rumah Sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari orientasi produk menjadi orientasi pasien dengan filosofi *pharmaceutical care*. Sarana pelayanan kesehatan harus selalu berbenah diri untuk meningkatkan mutu dalam pemberian pelayanan kesehatan (Aprilia, 2008).

Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal tersebut mempromosikan produk perusahaan di mata pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Pihak rumah sakit perlu mengetahui kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi yang telah diberikan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan

kualitas pelayanan instalasi farmasi, sehingga pelayanan yang diberikan pada tingkat kepuasan yang optimal. Persepsi konsumen terhadap pelayanan instalasi farmasi yang buruk akan merugikan instalasi farmasi dari aspek bisnis karena pasien akan beralih ke tempat lain. Pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup pasien, sehingga perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tidar Kota Magelang merupakan rumah sakit tipe B yang melayani dan menerima rujukan dari puskesmas. RSUD Tidar Kota Magelang salah satu sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah di wilayah Magelang memiliki arti penting bagi masyarakat sebagai sarana pelayanan kesehatan harus mampu berperan sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan. Persaingan yang terjadi 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 sangat baik dibandingkan rumah sakit lain untuk mencapai kepuasan pasien di rumah sakit. Adapun penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang dipilih karena penelitian serupa belum pernah dilakukan di tempat tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

- a. Bagaiman gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang?
- b. Apakah ada hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.
- b. Mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Tidar Kota Magelang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi RSUD Tidar Kota Magelang, penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari proses pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian.
- b. Bagi Instansi Pendidikan, penelitian ini diharapkan sebagai bahan kepustakaan, bahan bacaan dan bahan literatur untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umum.
- c. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan, pengalaman dan pemahaman tentang ilmu manajemen pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.