

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, alat kesehatan, penyediaan alat farmasi dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016).

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 adanya 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 diharapkan mampu memberikan kepuasan pasien terutama pelayanan rawat jalan dapat dinilai dari kemampuan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *empathy* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) kepada pasien (Muninjaya, 2014).

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal terpenting sebagai acuan dalam pembenahan terhadap pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan (pasien), serta menciptakan suatu loyalitas dari konsumen (Tjiptono, 2015). Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengonsumsi barang atau jasa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja dan hasil suatu produk (Setiawan, 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 dinyatakan puas dengan persentase sebesar (82%), Berarti pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Kota Magelang sudah sesuai dengan harapan pasien (Immas dkk, 2013).

Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta adalah Rumah Sakit Khusus Paru Dan Saluran Pernafasan Terbesar Di Jogjakarta. Terletak di jalan Panembahan Senopati no. 4 Palbapang, Bantul, Yogyakarta. Rumah sakit berdiri dibawah naungan gubernur DIY, pada tahun 2015 PERDAI DIY nomer 3 tahun 2015 RS Paru Respira sebagai lembaga teknis daerah sebagai tumpuan dan harapan masyarakat DIY untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya penyakit paru dan penyakit dalam.

Dalam peningkatan mutu layanan dibidang kesehatan dianggap penting karena merupakan salah satu wujud dan bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam tugas meningkatkan derajat kesehatan yang optimal sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan. Salah satu faktor penunjang pelayanan rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian, untuk meningkatkan mutu layanan kefarmasian perlu dilakukan pengendalian mutu layanan dengan cara evaluasi dan monitoring (Kemenkes. 2016). Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian, oleh sebab itu penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan untuk evaluasi rutin dan sebagai acuan untuk melakukan peningkatan mutu layanan Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta?
2. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.
2. Untuk Mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Khusus Paru Respira hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi rutin untuk meningkatkan dan menjaga mutu dari proses pelayanan, khususnya dalam pelayanan kefarmasian.
2. Bagi bidang pendidikan penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan untuk mengungkap faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.