

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan menurut UU No. 36 Tahun 2009 adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental dan spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis (Depkes, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan, pelayanannya mengacu pada Standar Pelayanan Rumah Sakit yang terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama SEVQUAL (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut meliputi, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Andriani et al., 2022).

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. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa 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 (PP Republik Indonesia, 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Medi Andriani, Santi Perawati dan Siti Nurhalizah (2022) di Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum adalah sebesar 79,56%, dimana indikator kehandalan memiliki nilai sebesar 78,43%, indikator ketanggapan sebesar 80,13%, indikator jaminan sebesar 79,24%, indikator empati sebesar 80,76% dan indikator bukti langsung sebesar 79,22%.

Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di Depok, dengan Visi “Menjadi RSUD Kisa Kota Depok yang maju, Berbudaya dan Sejahtera” dan Misi “1. Meningkatkan tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang modern dan partisipatif; dan 2. mewujudkan kota yang sehat, aman, tertib dan nyaman.”

Dengan ini, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat. Alasan pemilihan RSUD ini karena pada Misi nya tertulis meningkatkan tata Kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang modern dan partisipatif.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek kehandalan di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek ketanggapan di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek jaminan di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?

4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek empati di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek bukti langsung di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek kehandalan di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek ketanggapan di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek jaminan di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek empati di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam aspek bukti langsung di unit instalasi farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok?

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Instansi

Untuk menjadikan tolak ukur dan meningkatkan pelayanan kefarmasian yang lebih baik untuk pasien di unit instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.

2) Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pengetahuan serta pengalaman yang nyata tentang pelayanan kefarmasian pada pasien unit instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.