

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai upaya untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasikan pada keselamatan pasien dikeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tahun 2016 (Kemenkes RI, 2016).

Rumah sakit swasta kota Bogor ini merupakan rumah sakit tipe B yang telah terdaftar mulai 11 Februari 2013. Rumah sakit swasta kota Bogor ini sebagai rumah sakit rujukan yang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap serta tenaga medis yang memadai. Rumah sakit swasta kota Bogor ini dijadikan pilihan utama masyarakat untuk berobat tidak terbatas hanya pada pasien BPJS saja yang memang lebih banyak dirujuk oleh dokter tetapi juga pasien umum/asuransi lainnya yang memang dengan kesadaran sendiri ingin berobat di rumah sakit swasta kota Bogor.

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 RI, 2016). 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 RI, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei menggunakan kuesioner (MENKES RI, 2014). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dapat diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), bukti langsung (*tangible*), jaminanana (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit swasta Kota Bogor. Penelitian tentang kepuasan pelayanan kefarmasian berupa pelayanan resep di perlukan pada Rumah Sakit swasta kota Bogor untuk mengetahui seberapa baik pelayanan farmasi yang sudah di berikan. Berdasarkan observasi peneliti, ada beberapa permasalahan di depo farmasi reguler Rumah Sakit swasta kota Bogor sehingga perlu dilakukan penelitian ini. Beberapa permasalahan tersebut diantaranya terkait pemberian

komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), yaitu pada jam 11.00 – 16.00 WIB pemberian KIE sangat terganggu akibat banyaknya pasien yang menebus obat.

Masalah lain terkait kecepatan pelayanan yakni penyerahan obat. Berdasarkan pengamatan secara langsung oleh peneliti, rata – rata penyerahan obat yang dilakukan masih kurang maksimal. Hal itu dikarenakan jumlah pasien yang menebus obat sangat banyak sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyiapkan obat. Terakhir terkait sarana prasarana yaitu ruang tunggu pengambilan obat yang tidak cukup luas sehingga pasien sampai menunggu dengan kondisi harus berdiri di depan apotek. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan resep depo farmasi reguler Rumah Sakit swasta Kota Bogor.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran sosiodemografi pasien rawat jalan rumah sakit swasta kota Bogor ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit swasta kota Bogor?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas peneliti hanya membatasi:

1. Gambaran data sosiodemografi pasien rawat jalan di Depo farmasi rumah sakit swasta Kota Bogor.

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Depo farmasi rumah sakit swasta kota Bogor dari 5 (lima) dimensi periode februari – April 2024.

#### **1.4 Tujuan Masalah**

- a. Untuk mengetahui gambaran data sosiodemografi pasien rawat jalan di Depo Farmasi rumah sakit swasta kota Bogor periode Februari – April 2024.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap 5 (lima) dimensi kepuasan pelayanan kefarmasian di Depo Farmasi rumah sakit swasta Kota Bogor.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya terkait dalam Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

##### **1.5.2 Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi atau titik tolak ilmu dalam peningkatan mutu pelayanan.

Hasil penelitian Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.