

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

RSUD dr.H. Moh. Anwar termasuk rumah sakit kategori kelas C yang dikelola pemerintah dan dikategorikan sebagai rumah sakit rujukan dari seluruh sarana pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Sumenep. Jumlah apoteker di RSUD sebanyak 8 orang dan pasien rawat inap perbulan sekitar 650-700 orang. Pelayanan rawat inap terdiri dari GRIU (graha rawat inap utama), penyakit dalam, bedah, anak, ICU, NICU/PICU, kandungan dan kebidanan.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Kuntoro dan Istiono, 2017). Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan ke pasien (Megawati dan Antari., 2017).

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit 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 (Permenkes., 2016).

Pelayanan kefarmasian memiliki manfaat yang signifikan bagi pasien, bisa mengakibatkan perbaikan dalam komunikasi, kenyamanan dan kesopanan dan dapat menyebabkan peningkatan penggunaan dan pada akhirnya meningkatkan hasil perawatan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap perawatan farmasi dapat memengaruhi kesehatan pasien dan kualitas terkait kesehatan mereka. Terkait dengan perilaku kesehatan yang positif, seperti perbaikan kepatuhan dan penggunaan sumber daya perawatan kesehatan yang lebih efektif (Govender and Suleman., 2019)

Analisis kepuasan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan. Lima dimensi tersebut yakni sebagai berikut: *tangible* (bukti nyata) merupakan fasilitas/ sarana fisik yang dapat dilihat atau dirasakan pasien terkait pelayanan yang didapat dibandingkan dengan harapannya; *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien; *responsiveness* (ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep; *assurance* (jaminan) merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien; *emphaty* (empati) merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien (Prihartini dkk., 2019).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan yang memegang peranan penting dalam menentukan mutu kinerja pelayanan kefarmasian dan menjamin keamanan, efektifitas dan kersasionalan penggunaan obat. Berdasarkan hal tersebut adanya ketertarikan peneliti untuk membuat penelitian yang berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan kefarmasian diharapkan dapat menjadi masukan bagi tenaga kefarmasian di Rumah Sakit X Sumenep.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*)?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat inap ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*)
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat inap

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian secara langsung di lapangan mengenai kepuasan pasien yang diberikan oleh pelayanan kefarmasian.
2. Bagi Penyelenggara Kesehatan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan menjadi lebih baik dan berkualitas.

3. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan bagi masyarakat akademik, serta sebagai gambaran dan sumber informasi untuk dikembangkan menjadi penelitian lanjutan.