

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Mewujudkan kesehatan merupakan salah satu wujud dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal bagi masyarakat, telah diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. membangun kesehatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan hidup sehat tiap masyarakat agar terwujud kesehatan yang optimal.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang optimal di rumah sakit, di antaranya adalah peran farmasis rumah sakit. Peran farmasis yang sangat erat kaitannya dengan obat, namun dengan berjalannya waktu farmasis ikut berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang obat.

Perkembangan zaman dan teknologi yang tumbuh dengan sangat pesat menunjukkan bahwa bidang kesehatan juga merupakan salah satu komoditi yang potensial untuk dikembangkan. Banyaknya penyedia jasa pelayanan kesehatan merupakan salah satu ladang yang sarat akan persaingan. Hal inilah yang memaksa para pelayanan jasa kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan. yang dimaksud pelayanan disini adalah kualitas akan jasa pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan servis terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien yang optimal (Supranto, 2006).

Farmasis dahulu lebih berfokus terhadap obat, tapi sekarang peran farmasi tidak hanya mengurus *product-oriented*, tapi sekarang dengan lambat laun ada istilah baru untuk farmasis yaitu *pharmaceutical care* dimana farmasis ikut berperan aktif dalam melayani kesehatan masyarakat misalnya memberi konseling tentang obat, dan informasi tentang efek samping obat. peran farmasis sangat penting dalam proses memberikan informasi tentang obat. Berdasarkan filosofi asuhan kefarmasian, farmasis sebagaimana halnya tenaga kesehatan lainnya bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan terapi obat yang tepat, efektif dan aman. Untuk itu, farmasis harus memusatkan prakteknya kepada pasien sebagai keseluruhan individu, sebagai orang yang memiliki kebutuhan kesehatan umum, tetapi juga kebutuhan khusus terkait obat. Asuhan kefarmasian

dirancang untuk melengkapi praktek-praktek asuhan pasien yang telah ada, agar terapi obat menjadi lebih aman dan efektif.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Evaluasi mutu pelayanan harus senantiasa dilakukan secara periodik untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga konsumen akan selalu merasa puas. Indikator yang dapat digunakan dalam evaluasi pelayanan ini adalah tingkat kepuasan konsumen, dimensi waktu dan prosedur tetap. Dalam mengevaluasi mutu pelayanan dengan indikator tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui survey berupa angket atau wawancara langsung (Anonim, 2004).

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*

(QS. Al- Maidah : 2)

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul ?

C. KEASLIAN PENELITIAN

Dari penelitian sebelumnya sudah ada beberapa penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, yakni :

1. Dwi Nuraini(2010), penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dengan hasil analisis menggunakan uji gap memperlihatkan bahwa pasien masih belum puas terhadap kinerja pelayanan farmasi.
2. Dentalina Desita Tedjo Santoso (2011), penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, hasil analisis *mean gap* memperlihatkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan farmasi yang diberikan.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian Dwi Nuraini dan Dentalina desita terletak pada tempat, waktu, subjek dan analisis yang digunakan.

D. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Merupakan suatu sumbangan pikiran bagi rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul khususnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan kesehatan.
2. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan Farmasi Rawat Jalan kepada pasien sehingga dapat bahan masukan untuk strategi usaha dan pelayanan di kemudian hari.