

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang sangat pesat telah terjadi di berbagai sektor industri, tidak terkecuali juga di industri kesehatan. Pertumbuhan tersebut diiringi dengan semakin ketatnya persaingan antar pemberi layanan Kesehatan (Fitriah dkk., 2019). Rumah sakit berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terbaik kepada pelanggannya, disertai dengan berbagai fasilitas dan peralatan kedokteran yang modern dan lengkap guna menjadi rumah sakit yang terdepan dan terbaik dalam pemberi jasa pelayanan kesehatan.

Fasilitas kesehatan yang ada harus mampu mengantisipasi perubahan- perubahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Perubahan-perubahan di bidang politik, budaya dan sosial ekonomi, dapat merubah tata nilai dan pandangan di masyarakat. Perubahan ini dapat dilihat dari meningkatnya permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga hal ini menjadi tantangan bagi institusi kesehatan untuk membuat strategi yang baik dalam menjawab perubahan-perubahan yang terjadi. Pelayanan kesehatan dapat diperoleh di puskesmas, rumah sakit atau di institusi pelayanan kesehatan lainnya (Mujiarto dkk., 2019).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Mubin dkk., 2012).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit yang berdiri di tengah ketatnya kompetisi globalisasi ekonomi sekarang ini, perlu meninjau kembali sistem manajemen yang digunakan karena pada saat ini rumah sakit tidak lagi dipandang sebagai usaha sosial yang dapat dikelola dengan begitu saja, tetapi lebih merupakan suatu industri jasa yang memberikan pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis, yang tidak terkecuali pelayanan penunjang medis di bidang farmasi.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan farmasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Kepmenkes RI No. 1197/Menkes/SK/X/2004) (Setyowati & Etikasari, 2017). Instalasi farmasi sebagai salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur perbekalan farmasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata dan terjamin kualitasnya. Antrian pasien yang cukup panjang dan seringkali tidak teratur serta lamanya prosedur pelayanan kefarmasian seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien (SHOLEH, t.t.), jika hal ini tidak segera ditangani, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak rumah sakit karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pemasaran rumah sakit baptis batu pada bulan oktober 2023 terdapat keluhan mengenai pelayanan pasien dalam

operasional sehari-hari yang sebanyak 60% responden mengeluhkan bahwa pelayanan di instalasi farmasi sangat lama dan selebihnya keluhan tentang sarana dan prasarana. Mengingat peran instalasi farmasi yang cukup besar, serta semakin banyaknya pesaing rumah sakit lain di sekitar Rumah sakit Baptis Batu, maka perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian akan dilakukan selama jam kerja instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Baptis Batu di mulai jam 08.00 WIB sampai dengan jam 15.00 WIB dan dilakukan pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu untuk mengetahui secara jelas prosentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit baptis batu yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah sakit baptis batu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah sakit baptis batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi penulis

Dapat menambah wawasan berpikir dalam rangka menerapkan ilmu yang sudah didapat selama di bangku perkuliahan dan dapat mengaplikasikan di lapangan.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Baptis Batu

- a. Dapat memperbaiki sistem pelayanan sehingga menjadi lebih baik.

Visi dan misi rumah sakit dapat tercapai.

1.4.3 Bagi Instalasi Farmasi RS Baptis Batu

- a. Untuk meningkatkan mutu pelayanan obat di Instalasi Farmasi rawat jalan dapat membuat sistem atau standar pelayanan yang lebih baik.

1.4.4 Bagi Pasien Rawat Jalan RS Baptis Batu

Mendapatkan pelayanan farmasi yang prima dengan tidak menunggu pelayanan yang lama.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS Baptis Batu, yang berlokasi di Jl. Raya Tlekung No. 1 Batu. Aspek yang diteliti adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu. Subyek pada penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di RS Baptis Batu. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dengan data berupa memberikan form survey kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Adapun keterbatasan masalah dalam penelitian ini yaitu tidak dilakukannya analisis terhadap masalah individual tenaga farmasi atau SDM sebagai pelaksana yang dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan kefarmasian.

1.6 Definisi Istilah

1.6.1 Kepuasan pasien

Tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan.

1.6.2 Pelayanan kefarmasi

Pelayanan kefarmasian meliputi pelayanan resep dan pelayanan administrasi kefarmasian dimana pelayanan resep merupakan suatu proses pelayanan terhadap permintaan tertulis dokter kepada tenaga farmasi untuk menyediakan dan menyerahkan obat yang diminta untuk pasien, sedangkan pelayanan administrasi kefarmasian merupakan rangkaian aktifitas pencatatan, pelaporan, pengarsipan dalam rangka penatalaksanaan pelayanan kefarmasian.