

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat (Azwar, 1996).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan yang telah ditetapkan (Aprilia, 2008).

Departemen kesehatan sebagai penggerak terwujudnya Indonesia Sehat mengandung makna bahwa Departemen Kesehatan mampu mendorong pembangunan berwawasan kesehatan dan kemandirian masyarakat dalam mewujudkan lingkungan hidup dan berperilaku sehat serta mampu menggerakkan semua potensi bangsa bangsa dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang merata dan bermutu bagi semua orang guna memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai perwujudan hak asasi manusia di bidang kesehatan (Depkes RI, 2004).

Di eraglobalisasi ini, yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Produk bisa dibedakan menjadi tiga macam yaitu barang tidak tahan lama, barang tahan lama dan jasa (Fandy Tjiptono, 2008).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak

dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (Suryawati C, 2004)

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh rumah sakit untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya (Handi Irawan D. 2002)

Salah satu institute tempat diselenggarakannya pelayanan kesehatan adalah Rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, juga sebagai tempat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan serta tempat penelitian dan pengembangan kesehatan (Siregar,2003).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari system pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradig lama (*Drug Oriented*) ke paradig baru

(Patient Oriented) dengan filosofi pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Aprilia, 2008)

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

RSIA Sitti Khadijah merupakan rumah sakit ibu dan anak tipe C yang terletak di wilayah Kota Gorontalo, yang sebelumnya dikenal sebagai Klinik Bersalin Sitti Khadijah. RSIA Sitti Khadijah merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan informasi yang didapatkan kunjungan pasien rawat inap di RSIA Sitti Khadijah Kota Gorontalo mengalami pasang surut, hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan di Instalasi Farmasi. Seperti kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien saat memberikan obat, kurangnya ketersediaan obat, banyaknya pasien yang mengeluh karena hampir disetiap tahap pelayanan pasien harus menunggu terlalu lama, kurang tepatnya waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan, Dari pernyataan diatas selanjutnya memotivasi penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo pada Dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo pada dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang dilakukan, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat:

1.4.1 Bagi Instansi

Agar dapat memberikan masukan bagi instansi dalam melakukan evaluasi keberhasilan pencatatan dan pelaporan serta pencapaian target dalam mengatasi kasus ketidakpuasan pasien untuk menjadikan instansi lebih baik kedepannya

1.4.2 Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan dapat melatih peneliti agar bisa berpikir obyektif dalam menghadapi dan memecahkan masalah yang ada di lapangan.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat mengenai pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang suatu tingkat kepuasan pasien