

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu Rumah Sakit, yang dibentuk semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik di bidang kesehatan.(Publik & Indonesia, 2009)

Rumah Sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010. 'Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien

memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat. (Kemenkes RI, 2010)

Rumah Sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. (UU RI No 44 Thn 2009 tentang Rumah Sakit, 2009)

Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh

masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, maka setiap rumah sakit dituntut untuk berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya.

Kualitas Pelayanan yang menurun ataupun meningkat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Wiyono, 2000) kepuasan pelanggan dipengaruhi banyak faktor yaitu : pendekatan dari perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, outcome terapi dan perawat yang diterima. Kualitas yang baik dalam lima dimensi yaitu : Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) (parasuraman, 1998).

Kepuasan Erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan, Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan tidak puas. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba. Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya. Setiap Rumah sakit membutuhkan survei kepuasan untuk

memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada apa yang dilakukan oleh pesaing Menurut (Supranto 2002)

Rumah Sakit memiliki peranan penting, yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Rumah Sakit agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat. (NOVA, 2010)

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien perlu dilakukan guna untuk Re akreditasi, peningkatan mutu, dan kualitas pelayanan rumah sakit dan juga persyaratan dari SPM Menurut 129/Menkes/SK/II/2008 yang menjelaskan bahwa standart minimal tingkat kepuasan pasien rawat jalan yaitu diatas 90%, karena informasi mengenai kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk melihat kembali kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa merupakan informasi yang berguna bagi pihak Rumah Sakit tersebut. Oleh karena itu peneliti akan meneliti tentang analisis kepuasan pasien farmasi rawat jalan di rumah sakit dengan *pendekatan Literatur Review*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang ingin diangkat dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana kepuasan pasien farmasi rawat jalan di Rumah Sakit ?”

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi kepuasan pasien farmasi rawat jalan di rumah sakit dengan pendekatan *literature review*.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana (S.Kes) pada program studi Administrasi Rumah Sakit di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, hardskill, dan softskill mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.

1.4.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dari hasil ini sekiranya dapat menjadi sumber informasi bagi RS dalam rangka peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.