

## BAB I PENDAHULUAN

Kesehatan dan kesejahteraan merupakan kebutuhan pokok dan kebutuhan mutlak bagi setiap manusia. Salah satu upaya dalam pembangunan kesehatan manusia adalah peningkatan dalam pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien atau *pharmaceutical care* (Depkes RI, 2004). Terjadinya perubahan paradigma dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* menuntut apoteker untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan yang dimaksud adalah pengelolaan sumber daya (sumber daya manusia, sarana prasarana, sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan serta administrasi) dan pelayanan farmasi klinik (penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat, informasi obat dan pencatatan / penyimpanan resep) dengan memanfaatkan tenaga, dana, prasarana dan metode tatalaksana yang sesuai (Hayaza, 2013).

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kualitas suatu pelayanan kesehatan dapat terlihat dari penampilan profesional dari personil yang bersangkutan. Kepuasan pasien ditentukan oleh kepuasan terhadap pelayanan pada admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas, lingkungan fisik serta pelayanan administrasi (Suryawati, 2006 ).

Marketing pada rumah sakit berbeda dengan marketing pada sektor lain, sektor rumah sakit mempunyai kekhususan sendiri, dalam kajian ekonomi dinamakan dengan pasar yang tidak alamiah (*unnatural market*). Dengan demikian konsumen rumah sakit tidak bisa disamakan dengan konsumen lain, artinya adalah kondisi ideal marketing yang di harapkan pasien memiliki persamaan kedudukan antara pasien dengan tenaga kesehatan dan tenaga

kefarmasian tidak pernah terwujud, dan pasien tidak berada dalam posisi bernegosiasi dengan tenaga kesehatan dan tenaga kefarmasian (Almasdy, 2015).

Berbagai penelitian telah banyak dilakukan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien, menurut Lidya Pusparia Manurung (2010) menyatakan bahwa dari 100 responden penelitian terdapat 85% pasien yang tidak puas dengan pelayanan Instalasi farmasi dan hanya 15% pasien yang puas, hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan pasien di ruang tunggu, proses antrian yang berbelit, dan kecepatan pelayanan resep. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Handayani *dkk* (2009) pada kota Jakarta, Yogyakarta, dan Makassar didapatkan hasil bahwa dari 269 responden penelitian terdapat 74,5% pasien puas, dan 25,5% tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek, permasalahan yang perlu di benahi adalah peran farmasi untuk mengoptimalkan *pharmaceutical care* (antara lain informasi obat, konseling, monitoring penggunaan obat, edukasi, promosi kesehatan, evaluasi terhadap pengobatan). Dengan terdapatnya perbedaan kepuasan yang bertolak belakang, dan juga masing-masing rumah sakit memiliki persoalan yang berbeda-beda, memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Provinsi DR. M. Djamil Padang

Era kemajuan ilmu dan teknologi membawa dampak yang begitu besar pada kehidupan termasuk upaya pelayanan kesehatan. Pembangunan bidang kesehatan harus mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan isu-isu yang sering di perbincangkan sekarang adalah mutu pelayanan kesehatan. Masyarakat sudah semakin kritis dalam menyikapi serta memilih pelayanan yang di inginkannya (Lusa, 2007). Setiap apotek harus mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi layanan, kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya (Parasuraman, 2001).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian merupakan suatu hal yang bersifat subyektif, yang dapat di pengaruhi oleh pengalaman pasien di masa lalu, pendidikan, situasi psikis saat itu, dan juga di pengaruhi oleh lingkungan (Lusa, 2007), kepuasan pasien merupakan cerminan dari pelayanan di Apotek,

pelayanan yang dimaksud berupa interaksi pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen menentukan tujuan akhir dari pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010).

Pasien harus dipuaskan dengan pelayanan kefarmasian, karena jika tidak mereka akan beralih pada rumah sakit lain, dan tentunya ini akan menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang di terima oleh pasien (Tjiptono, 2000).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Provinsi DR. M.Djamil Padang merupakan rumah sakit pemerintah dan sebagai badan layanan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan biaya minimal, meskipun Rumah Sakit Umum Provinsi DR. M.Djamil Padang digolongkan pada rumah sakit kelas A, belum tentu pelayanan kefarmasian yang di berikan sudah memuaskan sehingga perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di apotek rawat jalan instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Provinsi DR. M. Djamil padang di Sumatra Barat.

