

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan dan kesejahteraan hidup yang memadai merupakan hak asasi manusia yang sudah diakui oleh seluruh dunia. Pada deklarasi bangsa-bangsa tahun 1948 tentang hak asasi manusia pasal 25 ayat 1 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas derajat hidup yang mencukupi untuk keluarga dan dirinya berupa hak atas pangan, pakaian, perawatan kesehatan, serta pelayanan sosial (Kristanti *et al.*, 2015).

Indonesia termasuk Negara yang mengakui pernyataan tersebut. Hal ini telah dibuktikan dengan adanya UU No.36 tahun 2009 yang berisi tentang setiap orang mempunyai hak yang sama baik dalam pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau serta sumber daya pada kesehatan.

Menurut undang-undang No.129 tahun 2009 bahwa rumah sakit adalah sarana kesehatan yang memiliki pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi promotif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan fasilitas berupa rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Karuniawati *et al.*, 2016).

Menurut undang-undang No.04 tahun 2018 bahwa rumah sakit harus memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Permenkes RI, 2018).

Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah salah satu layanan sosial yang berada di kalangan masyarakat. Rumah sakit ini memiliki berbagai macam fasilitas yang ditawarkan pada masyarakat berupa klinik, rawat inap, rawat jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), laboratorium, kefarmasian, serta layanan pendukung lainnya.

Salah satu fasilitas rumah sakit yang diharapkan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas adalah pelayanan farmasi. Agar tercapainya pelayanan yang bermutu dan berkualitas harus sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian pada rumah sakit. Hal tersebut sudah diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Kesehatan No.72 tahun 2016 yang menyebutkan bahwa standar pelayanan

kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2014).

Instalasi farmasi adalah sarana pelayanan kefarmasian yang berada di rumah sakit. Dalam menjalankan pekerjaan farmasi, harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, serta melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional (Sukamto, 2017).

Menghadapi era persaingan yang sangat ketat, hal utama yang harus diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pasien terutama pada pelayanan kefarmasian pasien anak rawat jalan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Rumah sakit harus mempertahankan atau meningkatkan kualitas dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai harapan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan farmasi yang ada dirumah sakit.

Berdasarkan data, total jumlah kunjungan pasien anak rawat jalan dan kunjungan rawat inap dari tahun 2018 hingga bulan Juni 2019 mengalami peningkatan (Tabel 1.1)

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Anak Rawat Inap & Rawat Jalan RSA Fatimah Tulangan Tahun 2018 – Juni 2019

Jenis Pembiayaan	Tahun 2018	Tahun 2019 (Januari – Juni)
BPJS	364 orang	556 orang
Umum	322 orang	203 orang
Total	686 Orang	759 orang

Sumber : Medical Record RSA Fatimah Tulangan Th.2018 – Juni 2019

Berdasarkan data mutu Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan, yang menjadi perhatian khusus terkait layanan instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan adalah banyaknya resep yang dilayani setiap bulan salah satunya pada pasien klinik spesialis anak (Tabel 1.2), serta kurangnya sumber daya manusia dan ketersediaan sarana dan prasarana terkait kefarmasian, maka

pelayanan instalasi farmasi rumah sakit tidak optimal. Hal ini mengakibatkan terdapat keluhan dari pasien maupun keluarga pasien yang berdampak pada kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

Tabel 1.2 Jumlah Resep Racikan & Non Racikan di RSA Fatimah Tulangan bulan Januari – Mei 2019

Jenis Resep	Januari 2019	Februari 2019	Maret 2019	April 2019	Mei 2019
Racikan	100 resep	129 resep	173 resep	894 resep	1435 resep
Non Racikan	391 resep	492 resep	160 resep	626 resep	525 resep
Total	491 resep	621 resep	333 resep	1520 resep	1960 resep

Sumber : Medical Record RSA Fatimah Tulangan bulan Januari-Mei 2019

Menurut data yang diperoleh dari tim mutu rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada bulan Januari hingga Agustus 2019 yaitu terdapat 5 pengaduan dari pasien yang tidak puas terhadap sarana prasarana serta waktu tunggu pelayanan. Namun 5 pengaduan ini telah ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit (Laporan komplain semester1, Mutu RSA Fatimah Tulangan).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan terhadap instalasi farmasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk mengetahui karakteristik pasien dan Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti FatimahTulangan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan?
2. Bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan pasien klinik spesialis anak terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui Karakteristik Pasien Klinik Spesialis Anak yang Meliputi Jenis kelamin, Pendidikan, Sistem Pembiayaan, usia, dan jenis obat yang diterima.
2. Mengetahui Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak berupa *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability* di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Melalui penelitian ini, rumah sakit dapat mengetahui karakteristik pasien dan bagaimana Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Spesialis Anak di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah tulangan sekaligus dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat praktis

Menambah wawasan, kemampuan, dan pengetahuan tentang ilmu-ilmu dalam sistem pelayanan kefarmasian serta diharapkan hasil penelitian ini dapat sebagai evaluasi bagi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.