

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah suatu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien diperoleh dari hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan tertentu dengan membandingkan kenyataan diterima oleh pasien dengan sesuatu yang diharapkan di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, Pohan, 2007).

Tolak ukur kepuasan pasien berdasarkan terhadap tatacara penyelenggaraan sesuai standar dan kode etik yang ditetapkan. Evaluasi kepuasan pasien dapat digunakan untuk memperbaiki mutu pelayanan farmasi.

Instalasi rumah sakit yang merupakan penyelenggara pelayanan kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, yang dapat memenuhi kebutuhan, serta kepuasan pasien sesuai dengan standar yang berlaku, yang tercantum dalam akreditasi, Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS), mengacu pada *Joint Commission International* (JCI).

Trend baru dalam pelayanan rumah sakit internasional adalah pelayanan yang berfokus pada pasien, yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih aman dan disertai dengan perbaikan kualitas, sehingga dapat meningkatkan kunjungan, yang akan berdampak juga terhadap peningkatan pendapatan di rumah sakit tersebut.

Kualitas yang baik dari suatu rumah sakit berhubungan erat dengan sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter dan karyawan, fasilitas prasarana dan sarana yang tersedia, juga keamanan lingkungan di rumah sakit. Banyak *survey* yang menunjukkan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang, namun apabila pelanggan tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang. Oleh karena itu rumah sakit mampu menciptakan suatu kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan adalah waktu tunggu obat. Banyaknya pasien yang harus dilayani di instalasi farmasi mengakibatkan pasien tersebut harus mengantri dengan jangka waktu yang cukup lama untuk memperoleh obat.

Perkembangan teknologi informasi sangatlah cepat dan sangat penting seiring dengan berjalannya waktu. Hal tersebut dikarenakan dapat mempermudah manusia dalam berbagai kegiatan. Salah satu contoh teknologi yang sudah banyak digunakan adalah internet. Penggunaan internet sangat penting, karena dapat memperoleh maupun menyampaikan segala informasi dengan mudah tanpa batas waktu dan jarak, selain itu menjadi media komunikasi yang sangat dimanfaatkan guna menunjang aktivitas suatu perusahaan. Rumah sakit di Indonesia menggunakan media internet ini sebagai salah satu sarana pelayanan, salah satunya adalah *telefarmasi*, yang meliputi layanan konsultasi, pemberian resep, pengantaran obat, dan pembayaran. Kehadiran *telefarmasi* bisa menjadi jawaban untuk kemudahan mengakses pelayanan kesehatan.

Peluang bisnis berbasis internet yang dapat digunakan di rumah sakit dan sangat menjanjikan adalah menggabungkan internet dan transportasi, seperti

menggunakan pelayanan jasa pihak ketiga untuk memberikan layanan cepat antar obat, sehingga pasien rawat jalan tidak perlu mengantri, tujuan pelayanan tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena salah satu kunci utama dari suatu perusahaan adalah kepuasan konsumen atau pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengantaran obat melalui pihak ketiga dapat meningkatkan kepuasan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengantaran obat melalui pihak ketiga dapat meningkatkan kepuasan.

