

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis (Adliyani, 2015). Kesadaran masyarakat tentang kesehatan dapat diwujudkan dengan menjaga kesehatan diri sendiri dan merawat kebersihan di lingkungan sekitarnya sehingga meminimalisir terjadinya penurunan kesehatan. Selain kesadaran masyarakat, peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu juga sangat dibutuhkan agar kualitas derajat kesehatan masyarakat meningkat (Suwarni dkk., 2018). Pemerintah harus menyediakan sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit yang bermutu sehingga dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat untuk meningkatkan kualitas derajat kesehatan.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Supartiningsih, 2017). Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit terdapat pelayanan medis dan pelayanan non medis atau biasa disebut dengan penunjang medis. Salah satu pelayanan

non medis atau penunjang medis yang wajib berada di suatu rumah sakit adalah pelayanan kefarmasian.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu penunjang medis di rumah sakit Islam Aisyiyah Malang yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada Pelayanan Pasien, Penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan dan Bahan Medis Habis Pakai termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO) yang benar dan rasional, konseling, pemantauan terapi obat (PTO) dan monitoring efek samping obat (MESO). Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien serta masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Kemenkes RI, 2016). Selain menjadi tuntutan profesionalisme, pelayanan kefarmasian secara langsung juga berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan menjadi tolak ukur yang penting sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, maka dari itu perlu dilakukan survey untuk menunjang seberapa besar tingkat kepuasan pasien tersebut. Kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan, terdiri dari lima dimensi kehandalan (*Reliability*) ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*empathy*), bukti langsung (*Tangibles*) (Widiastuti dkk., 2020).

Mutu pelayanan kefarmasian yang memuaskan dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien akan meningkatkan loyalitas pasien sehingga muncul perasaan senang dari dalam diri pasien karena mendapat pelayanan

yang sesuai atau bahkan melebihi harapannya (Putra dkk., 2013). Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar mutu pada pelayanan kefarmasian di rumah sakit mendapat kualitas baik.

Pelayanan kefarmasian meliputi 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 atau penyimpanan resep) dalam upaya mencapai tujuan yang ditetapkan. Pelayanan resep menjadi salah satu aspek kefarmasian klinik yang meliputi penerimaan resep, pengkajian administrasi resep, kesesuaian farmasetik, pertimbangan klinis, peracikan dan pengemasan serta penyerahan obat kepada pasien. Proses pelayanan resep harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik. Penentuan kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (Kemenkes, 2016)

Waktu tunggu adalah tenggang waktu pasien untuk mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep sampai dengan penyerahan obat kepada pasien. Waktu tunggu berperan penting terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan sebagai gambaran standar waktu tunggu pelayanan. (Hidayat, 2017)

RSI Aisyiah Malang merupakan rumah sakit swasta tipe C setingkat fasilitas kesehatan tingkat 2 yang melakukan kegiatan pelayanan kesehatan baik pasien BPJS, umum dan asuransi swasta lainnya. Dengan adanya program BPJS jumlah kunjungan pasien rawat jalan semakin meningkat. Dari

data rekam medis didapat total kunjungan poliklinik rawat jalan baik pasien BPJS, umum maupun asuransi swasta tahun 2021 sejumlah 108.540 pasien.

Berdasarkan pengalaman peneliti di unit farmasi rawat jalan dan cukup mengetahui perkembangan dan kondisi di unit farmasi rawat jalan. Hampir setiap minggu ada komplain yang masuk mengenai pelayanan kefarmasian di rawat jalan. Adapun komplain yang masuk tersebut seperti waktu tunggu pasien saat menunggu obat yang lama, tempat duduk yang kurang sehingga pasien menunggu obat sambil berdiri, ruang tunggu pengambilan obat yang sangat panas dan terik, kurangnya keramahan petugas yang berjaga, serta kebisingan yang terjadi saat hujan datang. Untuk mempertahankan dan memperbaiki mutu pelayanan kesehatan terutama pelayanan kefarmasian di RSI Aisyiyah Malang diperlukan suatu parameter untuk mengukur indeks kepuasan pasien sehingga dapat di evaluasi apa saja yang perlu diperbaiki.

Peneliti melakukan wawancara terhadap 12 pasien yang menunggu obat di poliklinik rawat jalan RSI Aisyiyah Malang, hasil wawancara 3 pasien merasa pelayanan kefarmasian sudah baik karena petugas farmasi ramah dan tanggap kepada pasien. Sedangkan 4 pasien merasa pelayanan kefarmasian sudah cukup baik hanya perlu meningkatkan kecakapan dalam pemberian KIE tentang obat dan 7 pasien merasa kurang baik dalam pelayanan kefarmasian dikarenakan waktu tunggu resep yang terlalu lama sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan.

Dengan adanya permasalahan di atas penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan lebih akurat terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan dengan melakukan penyebaran angket, angket

tersebut nantinya akan memuat pertanyaan-pertanyaan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSI Aisyiyah Malang. Peneliti akan melakukan penelitian selama bulan April – Mei 2023.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu dalam bidang kefarmasian agar sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang telah diperoleh selama berkuliah di Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

1.4.2 Manfaat bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.

1.4.3 Manfaat bagi Institusi

Sebagai acuan dan menambah referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang berdasarkan mutu pelayanan, terdiri dari lima dimensi kehandalan (*Reliability*) ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*empathy*), bukti langsung (*Tangibles*) (Widiastuti dkk., 2020).

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan untuk kuisioner lalu menyebarkan kuisioner tersebut pada responden dan dilakukan analisa data untuk menyimpulkan hasil penelitian. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan April – Mei 2023 di rumah sakit Islam Aisyiyah Malang.

1.6 Definisi Istilah

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah suatu perasaan senang karena suatu hal yang memenuhi bahkan melebihi harapannya. Hal tersebut didapatkan setelah mendapatkan atau menerima hasil dari kinerja yang berupa produk maupun jasa .
2. Pasien adalah seseorang yang datang ke rumah sakit untuk berkonsultasi dan atau menjalani terapi pengobatan terkait masalah kesehatan yang dialami kepada dokter spesialis atau dokter umum.
3. Keluarga pasien adalah keluarga inti atau keluarga besar yang bertanggung jawab terhadap pasien.
4. Tingkat kepuasan adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapannya.

5. Kepuasan pelanggan adalah tolak ukur keseluruhan atas kualitas produk, layanan, dan pengalaman pelanggan yang memenuhi harapan pelanggan.
6. Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan petugas farmasi rumah sakit baik oleh Apoteker maupun Tenaga Tekhnis Kefarmasian terkait informasi obat secara tepat agar mencapai hasil pengobatan yang rasional sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.
7. Instalasi farmasi rawat jalan adalah tempat pelayanan resep dan pemberian informasi obat pada pasien yang datang ke poliklinik dan telah menerima perawatan medis tanpa mengharuskan pasien tersebut rawat inap.
8. Rumah sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat umum yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.