

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan farmasi di rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan guna meningkatkan mutu dan efisiensi berdasarkan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan yang dimaksud dengan 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 baik pada pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap (Permenkes 72 tahun 2016).

Pelayanan kefarmasian dirumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, barang medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik. Adapun pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai meliputi; pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian serta administrasi. Pelayanan farmasi klinik adapun meliputi; pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visite, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), dispensing sediaan steril serta Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD) (Permenkes 72 tahun 2016).

Kualitas pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan di rumah sakit perlu diukur untuk memudahkan pihak instalasi kefarmasian untuk lebih lagi melihat apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan kefarmasian (Manapode, dkk 2021). Salah satu cara adalah dengan melakukan survey kepuasan pelayanan. Kepuasan pasien adalah hal abstrak yang jarang diperhatikan. Dan hasil dari kepuasan pasien ini beragam, karena sangat bergantung pada setiap sudut pandang individu pasien. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sudah memuaskan

harapan mereka dan akan berharap untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien juga akan muncul dalam pelayanan rumah sakit, bahwasannya beberapa faktor yang menjadi pemicu adalah perasaan dalam diri pasien yang merasa kurang puas saat dilayani, yang ada kaitannya dengan pelayanan di rumah sakit yang masih kurang (Aryani, dkk 2015). Karena survey kepuasan pasien penting, hal ini berguna untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan kesehatan pasien (Wahyuni dan Syamsudin, 2021). Dalam layanan kesehatan, kualitas yang dipersepsikan secara umum merupakan bagian dari penilaian yang diterima dari pasien terhadap fasilitas pelayanan di instalasi farmasi (Guspianto, dkk 2023).

Survey kepuasan pelayanan kefarmasian dilakukan pada pasien rawat jalan maupun rawat inap, yang meliputi penyerahan resep oleh pasien ke instalasi farmasi rawat jalan, lama waktu penyerahan obat dan aturan pakai obat. Tingkat kepuasan pasien mempengaruhi mutu pelayanan farmasi guna evaluasi standar mutu pada rumah sakit itu sendiri karena bersifat menyeluruh di semua instalasi rumah sakit (Saiful, dkk 2019). Waktu persiapan obat pada pelayanan kefarmasian pada satu pasien maksimal 25 menit untuk resep dengan racikan dan 15 menit untuk resep tanpa racikan. Semakin cepat pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (Joko, dkk 2022).

Hal yang dilakukan untuk melihat puas atau tidaknya pasien pada pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dengan menghitung angka selisih antara penilaian pelayanan kerja dengan harapan pasien terhadap kinerja yang diberikan. Angka yang akan dihitung diperoleh dari survei kepuasan berupa kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berdasarkan dengan dimensi kepuasan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan penampilan (*tangibles*) (Joko, dkk 2022).

Hal penting yang dilakukan untuk melihat kepuasan pasien adalah dengan melaksanakan survei pada pasien. Survei ini akan dilakukan dengan sebuah penelitian pada Rumah Sakit yang terletak di Kabupaten Malang. Di Rumah Sakit ini, belum ada penelitian yang melakukan survei kepuasan kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan. Hal ini juga akan bermanfaat bagi

kepentingan Rumah Sakit terutama pada evaluasi pelayanan kefarmasian dan berbagai pelayanan kepada pasien lainnya (Manapode, dkk 2021). Perencanaan kegiatan penelitian ini, akan dilakukan pada periode bulan Juni sampai Juli 2026.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di RS “X” Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di instalasi farmasi RS “X” Kabupaten Malang.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Dari penelitian ini, harapan bagi pihak rumah sakit bisa menjadi bahan evaluasi, agar kualitas pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan lebih baik.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian yang dihasilkan dapat menjadi referensi bagi institusi, guna menambah ilmu dalam perkuliahan atau inspirasi mahasiswa selanjutnya dalam melakukan penelitian berikutnya serta dapat menciptakan tenaga medis kefarmasian dengan sumber daya manusia yang semakin baik.