

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan Kefarmasian merupakan sebuah pelayanan yang dilaksanakan secara tatap muka dengan pasien, serta bertanggung jawab penuh atas kesediaan kefarmasian guna meningkatkan mutu hidup pasien (Permenkes no. 72 tahun 2016). Kegiatan yang dilakukan pada pelayanan kefarmasian bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien melalui terapi obat yang tepat sesuai dengan diagnosa. Enas (2020) berpendapat bahwa pelayanan kefarmasian tidak hanya dituntut dalam profesionalisme melainkan sebagai daya tarik konsumen terhadap pembelian obat di sebuah apotek. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan.

Pelayanan kefarmasian diterapkan pada fasilitas kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes no. 72 tahun 2016).

Pelayanan rawat jalan pada rumah sakit merupakan salah satu pelayanan yang banyak memakan waktu untuk pengantrian pengambilan obat. Pelayanan farmasi di apotek saat ini dituntut untuk berubah orientasi dari *product* atau *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Namun pada kenyataannya masih banyak apotek yang berfungsi tidak lebih hanya sebagai ritel farmasi biasa dengan layanan yang lebih berorientasi kepada produk (Afrioza, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009) dan Kurniawan (2012) pelanggan mengharapkan petugas yang ramah, memberikan informasi obat, dan pelayanan yang cepat dalam melayani. Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Pasien memiliki berbagai karakteristik yang berbeda, karakteristik yang dimaksud yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Kepuasan pelanggan menggunakan jasa instalasi farmasi merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan para medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan serta tenaga kesehatan. Kepuasan ini mengacu pada sejauh mana harapan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian yang terpenuhi (Afrioza, 2021).

Pelayanan kefarmasian dapat dikatakan berkualitas, apabila pengguna pelayanan jasa merasakan pelayanan sesuai yang diharapkan. Untuk Mengukur kepuasan pasien di instalasi farmasi dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei kepuasan pelanggan, wawancara, dan analisis umpan balik pelanggan. Data ini sangat berharga untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk mengembangkan strategi peningkatan layanan guna memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi biasanya berhubungan dengan peningkatan loyalitas, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan reputasi baik apotek (Harpiani & Puspitasari, 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jenny hasil analisis tingkat kepuasan responden tiap dimensi. Nilai gap tertinggi (-0,18) pada dimensi kehandalan dan terendah (-0,03) pada dimensi wujud nyata. Nilai keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dari setiap dimensinya memperoleh nilai Gap yang negatif berarti pelayanan belum memuaskan pasien pada masing – masing dimensi. meskipun rata-rata kenyataan yang diperoleh dari masing-masing dimensi dapat dikatakan cukup puas namun setelah dianalisis menggunakan analisis gap (kesenjangan) yakni selisih antara pelayanan yang diterima dengan harapan memperoleh gap yang negatif. Hal

ini berarti harapan yang diinginkan pasien lebih tinggi dari pelayanan yang diterima oleh pasien oleh (Jenny Pontoan,2019).

Bersumber pada informasi diatas bisa disimpulkan jika angka kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih termasuk kedalam kategori rendah (Sugiyono, 2021), sehingga kepuasan pasien ini masih menjadi permasalahan dipuskesmas dan layanan kesehatan yang lainnya baik di Indonesia maupun diluar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Layanan kesehatan. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang didapat , maka pasien memutuskan untuk mencari pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan nyaman.

Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun yang terletak di kabupaten kotawaringin barat provinsi Kalimantan Tengah ini merupakan bagian integral dari layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun. Fungsi utamanya adalah untuk menyediakan, mengelola, dan mendistribusikan obat-obatan kepada pasien rawat jalan. Apotek Rawat Jalan ini melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter baik resep dari pasien yang berobat di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun maupun pasien dari luar. Penulis melakukan penelitian terhadap kepuasan pasien RSUD Sultan Imanuddin karena berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan antrian atau penumpukan pasien mencapai kurang lebih 200 pasien setiap hari yang sedang mengantri mengambil obat setelah melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit tersebut, dengan tenaga apoteker 3 orang beserta tenaga kefarmasian 8 orang. Sehingga instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin perlu untuk dilakukan evaluasi tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah saya uraikan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pasien pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun berdasarkan tingkat kehandalan, ketanggapan, keyakinan, penampilan dan empati?
3. Apakah pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin telah memenuhi indikator mutu RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai ialah:

1. Mengetahui karakteristik pasien yang memberi penilaian terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Sultan Imanuddin Pangkalanbun.
2. Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan (*reliability*), variabel ketanggapan (*responsiveness*), variabel keyakinan (*assurance*), variabel empati (*emphaty*), dan variabel penampilan (*tangible*) dari pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun
3. Mengetahui pemenuhan indikator mutu RSUD Sultan Imanuddin terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi farmasi Rawat Jalan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Instalasi Farmasi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun
Sebagai bahan dalam melakukan evaluasi internal dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan kepada pasien.
- b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti secara khusus dan pembaca pada umumnya.

c. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi penulis ialah dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang didapat lalu diimplementasikan dilapangan

