

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu institusi rumah sakit yang tidak dapat dipisahkan adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai merupakan suatu siklus kegiatan, dimulai dari pemilihan, perencanaan kebutuhan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pemusnahan dan penarikan, pengendalian, dan administrasi yang diperlukan bagi kegiatan Pelayanan Kefarmasian. Sedangkan pelayanan farmasi klinik yang dilakukan 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), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), dispensing sediaan steril, dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD) (Permenkes, 2016).

Pelayanan Kefarmasian bertanggung jawab langsung kepada pasien dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes, 2016). Agar pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dapat berfungsi secara efektif dan efisien, perlu menerapkan jaminan mutu pelayanan terhadap pasien, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapannya. Pasien akan merasa puas

apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa kecewa atau tidak puas apabila layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Nyoman dkk, 2015).

Untuk menjamin mutu Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, harus dilakukan Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian yang meliputi: monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi merupakan suatu pengamatan dan penilaian secara terencana, sistematis dan terorganisir sebagai umpan balik perbaikan sistem dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien, salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah survei menggunakan angket (Permenkes, 2016). Mutu pelayanan farmasi dapat dianalisa menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), yaitu metode yang mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi pokok yang meliputi sarana dan prasarana (tangible); kehandalan (reliability); kualitas pelayanan yang tanggap (responsiveness); memberikan rasa percaya serta keyakinan (assurance); serta pelayanan yang baik dan pemahaman kebutuhan pasien (empathy) dalam pelayanan di rumah sakit (Niken dan Wisnu, 2018).

Hasil penelitian Yulyuswarni (2014) menunjukkan ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien rawat jalan yaitu dimensi tangibles (bukti fisik) ( $p$  value=0,001) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi fisik (ketersediaan sarana fisik) terhadap kepuasan pasien rawat jalan dimana sarana fisik yang tersedia (meliputi lokasi instalasi farmasi yang strategis, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, penampilan pegawai, jumlah kursi untuk pasien dan keluarga yang menunggu obat yang memadai serta kelengkapan obat-obatan) sudah memenuhi kepuasan sebagian besar responden, reliability (kehandalan) ( $p$ -value=0,004) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan keandalan (keandalan petugas farmasi) terhadap kepuasan pasien, dimana dengan adanya keandalan petugas farmasi (memberikan informasi obat mengenai cara pakai, efek samping dan penyimpanan obat yang benar) sangat dibutuhkan pasien untuk mencapai tujuan terapi dan tidak adanya kesalahan dalam penyerahan obat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, responsiveness (daya tanggap) ( $p$ -value=0,000) yang artinya terdapat

hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap pegawai (salah satu ukuran dari dimensi ini adalah ketepatan waktu dalam menyiapkan obat) terhadap kepuasan pasien rawat jalan, assurance (jaminan) ( $p\text{-value}=0,005$ ) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan/kepastian dengan kepuasan pasien di rumah sakit (tampak disini pasien, membutuhkan petugas farmasi yang memiliki keterampilan yang tinggi, sopan, ramah, dan dapat memberikan konseling pasien sehingga meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akhirnya akan meningkatkan kepatuhan pasien dalam menggunakan obat), Empati (empathy) ( $p\text{-value}$  sebesar 0,005) menyatakan bahwa empati petugas farmasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan akan meningkatkan pemanfaatan instalasi farmasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi Pharmaceutical Care (pelayanan kefarmasian). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien menggunakan lima dimensi.

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran demografi pada pasien rawat jalan yang menebus resep dokter di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa?

2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reability), ketanggapan (Responsiveness), keyakinan (Assurance), penampilan (Tangible) , dan Empati (Emphaty) di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui gambaran demografi pasien rawat jalan yang menebus resep dokter di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Universitas :  
Sebagai bahan menambah wawasan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi bagi Fakultas Farmasi Institut Sains dan Teknologi Nasional.
2. Bagi Peneliti :  
Menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan peneliti mengenai kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSAU dr. Esnawan Antariksa.
3. Bagi Rumah Sakit :
  - a). Sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di RSAU dr. Esnawan Antariksa dalam Akreditasi.
  - b). Menjadi salah satu sumber informasi bagi farmasis dan para tenaga kesehatan mengenai kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan sudah baik atau belum sehingga dapat menjadi data evaluasi dalam kegiatan Pelayanan Informasi Obat.