

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat hal tersebut tercantum pada PERMENKES no 35 2014 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian (Kementrian Kesehatan RI, 2012). Namun regulasi tersebut sudah diperbarui oleh PERMENKES 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit mendefinisikan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, dan. 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 (Kementria Kesehatan RI, 2016).

Pengaturan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian; menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit meliputi standar pengelolaan Sediaan

Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai; dan pelayanan farmasi klinik. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai meliputi pemilihan; perencanaan kebutuhan; pengadaan; penerimaan; penyimpanan; pendistribusian; pemusnahan dan penarikan; pengendalian; dan administrasi. Pelayanan farmasi klinik 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) (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap Pasien rawat jalan tingkat lanjut dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan *Pasien rawat jalan tingkat lanjut* tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. (Novaryatiin, Ardhanay and Aliyah, 2018). Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Budi Setyawan *et al.*, 2019).

Bedasarkan penelitian Addin, Marchaban and Sumarni, 2021 tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian

mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk (*product oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*), oleh karena itu kompetensi apoteker perlu ditingkatkan secara terus menerus agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan. Perkembangan ini dapat menjadi peluang sekaligus menjadi tantangan bagi apoteker untuk dapat memberikan pelayanan kefarmasian secara komprehensif. Kepuasan pasien sebagai Pasien rawat jalan tingkat lanjutan Rumah Sakit menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Meningkatnya jumlah Pasien rawat jalan tingkat lanjutan mempengaruhi profit rumah sakit, sehingga diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Farmasi (Addin, Marchaban and Sumarni, 2021).

Era Jaminan Kesehatan Nasional mengharuskan Rumah Sakit bergerak cepat untuk merespon beberapa perubahan yang terjadi, salah satunya pada bulan Oktober 2018 mulai diterapkannya sistem rujukan berjenjang, dimana pasien harus memulai proses pengobatan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama, kemudian dilanjutkan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut seperti Klinik Utama, Rumah Sakit Umum Kelas D. Apabila Rumah Sakit Umum Kelas D tidak bisa menangani barulah dirujuk ke Rumah Sakit dengan tingkatan kelas yang lebih tinggi. Peningkatan jumlah pasien ini harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dikhawatirkan dengan meningkatnya jumlah pasien akan berimbas pada lamanya waktu tunggu pelayanan, ketersediaan obat dan lain-lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Pasien rawat jalan tingkat lanjutan pelayanan di Instalasi Farmasi sering mengeluhkan kepuasan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan tersebut berupa waktu tunggu yang lama, masih kurangnya perhatian dan keramahan petugas, obat-obatan yang kurang lengkap, kebersihan ruangan, dan keluhan-keluhan yang lain. Penyampaian kualitas pelayanan yaitu kinerja yang dirasakan Pasien rawat jalan tingkat lanjutan akan berpengaruh pada kepuasan pelayanan, yang dapat tercapai apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan pelanggan. Berdasarkan tersebut maka diperlukan suatu kajian mendalam mengenai Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan instalasi farmasi di Rumah Sakit Tk II dr Soepraoen Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di instalasi farmasi Rumah Sakit Tk II dr Soepraoen Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kehandalan dalam kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutandi instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.
- b. Mengidentifikasi ketanggapan dalam kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutandi instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.

- c. Mengidentifikasi keyakinan dalam kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutandi instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.
- d. Mengidentifikasi emphati dalam kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutandi instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.
- e. Mengidentifikasi bukti langsung dalam kepuasan Pasien rawat jalan tingkat lanjutandi instalasi farmasi Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi penentu kebijakan (instansi terkait)

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan pembangunan ataupun perbaikan kualitas dalam pelayanan Pasien rawat jalan tingkat lanjutandi instalasi farmasi di Rumah Sakit TkII dr Soepraoen Malang.

- 2) Bagi responden

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menyampaikan masukan kepada instansi terkait agar mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan.

- 3) Bagi ilmu kefarmasian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, profesi kefarmasian di RS Tk II dr Soepraoen Malang.

- 4) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan atau jurnal yang digunakan untuk pengembangan penelitian yang sejenis.