

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan dapat menentukan status sosial-ekonomi seseorang. Segala upaya kesehatan pemerintah dan masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan sangatlah penting. Hal ini tidak terlepas dari tanggung jawab setiap individu untuk membantu menjaga dan meningkatkan kesehatan pribadi, keluarga dan masyarakat (Komalawati, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan yang tersedia dengan tujuan utama untuk memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk dan dikelola sesuai dengan standar pelayanan profesional dan kode etik yang berlaku (Ofa et al., 2020). Salah satu tempat yang menyediakan layanan kesehatan di Indonesia adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah fasilitas untuk masyarakat umum dapat memperoleh pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik, yang wajib menawarkan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi mengingat pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan, medis, dan teknologi terhadap kondisi sosial-ekonomi masyarakat (Fadhilah et al., 2020). Pelayanan farmasi di rumah sakit dianggap sebagai salah satu dari aktivitas yang memfasilitasi pelayanan kesehatan yang prima (Permenkes RI No 72, 2016). Layanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu dari departemen di rumah sakit yang mengkoordinasikan penyediaan pelayanan kesehatan (Novaryatiin, 2018).

IFRS adalah unit yang terdapat di rumah sakit yang melaksanakan penggunaan seluruh layanan farmasi yang komprehensif termasuk perencanaan, pengadaan, pembuatan, penyimpanan produk farmasi, pendistribusian obat sesuai dengan resep baik untuk rawat inap maupun rawat jalan, serta peredaran perbekalan farmasi dan layanan farmasi klinik (Za et al., 2022). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit diatur melalui satu pintu di IFRS (PMK RI No 58, 2014).

Standar pelayanan kefarmasian merupakan standar yang digunakan oleh tenaga teknis kefarmasian untuk memberikan suatu pelayanan kefarmasian kepada pasien (Permenkes, 2016). Keberhasilan dalam standar tersebut diharapkan dapat mencapai kepuasan pasien yang terangkum dalam kepuasan pasien saat penerimaan pelayanan kefarmasian. Orientasi obat telah digantikan oleh pelayanan kefarmasian (Pharmaceutical Care) yang lebih menekankan pada kebutuhan pasien (Bertawati, 2013). Pelayanan kefarmasian mengawasi secara langsung terhadap pengelolaan manajemen penyediaan produk farmasi yang bertujuan untuk memaksimalkan kualitas hidup pasien dengan mencapai hasil yang terbaik (Permenkes, 2016). Pada aturan pemerintah mengenai pekerjaan kefarmasian menetapkan bahwa apoteker wajib menerapkan pedoman standar pelayanan kefarmasian yang diwajibkan untuk dilaksanakan dalam praktik kefarmasian (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Dalam dunia kerja kesehatan, apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas (Antari, 2019). Selain memberikan pelayanan kepada pasien secara langsung, apoteker memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup pasien sehubungan dengan kesehatan mereka dan mampu menghasilkan hasil klinis yang baik dalam waktu terbatas (Saffaei et al., 2021). Apoteker juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien atau masyarakat mengenai obat. Untuk menentukan seberapa baik seorang apoteker melakukan pekerjaannya, dapat dilihat bagaimana mereka memahami pasien. Pemahaman pasien juga menunjukkan seberapa puas pasien dengan pelayanan yang mereka terima (Winda, 2018).

Tingkat perasaan positif yang dialami pasien disebut kepuasan pasien, setelah menggunakan suatu layanan di rumah sakit (Ayalew et al., 2017). Ada banyak faktor pembeda yang berdampak pada rendah atau tinggi tingkat kepuasan pasien dan harapan pasien terhadap layanan kefarmasian, beberapa faktor tersebut adalah demografi pasien, status kesehatan, ketersediaan obat, kualitas layanan kesehatan, seperti keahlian teknis, minat terhadap perawatan yang berorientasi pada pasien, dan waktu tunggu. Selain itu, tingkat kepuasan pasien berhubungan langsung dengan harapan pasien (Ayalew et al., 2017). Tingkat

kepuasan pasien yang tinggi adalah hal yang dicapai oleh pelayanan kesehatan melalui keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan untuk menyediakan jawaban yang memadai untuk pertanyaan pasien (Salamatullah et al., 2021). Kemajuan rumah sakit dapat dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kepuasan pasien. Ketika seorang pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, pasien sering kali memutuskan untuk berpindah ke rumah sakit lain yang memberikan perawatan yang lebih baik (W. Lestari et al., 2021). Hal ini juga menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan pengalaman aktual atas suatu layanan yang diberikan dari sudut pandang pasien (Iftikhar et al., 2011). Akses yang lebih baik terhadap IFRS merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Fahmi *et al.*, 2013). IFRS merupakan salah satu pusat pendapatan rumah sakit, sehingga harus memberikan layanan terbaik mungkin untuk mencapai keuntungan yang signifikan bagi rumah sakit (Handayany, 2022).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Salniyah, Nurul Faizah, Amrina Amalia Yogananda dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Umar Mas’Ud Bawean” menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas’Ud Bawean berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, hasil skor kepuasan pasien dengan perhitungan CSI (*customer satisfaction index*) sebesar 89,68 yang artinya masuk dalam kategori sangat puas (Salniyah et al., 2023). Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Evi dan rekan-rekan dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri” hasil penelitian menggunakan metode *servqual*, pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian dirumah sakit yang mencakup lima dimensi utama (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) (Andi, 2023).

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Lavalette Kota Malang, data kunjungan pasien rawat jalan rata-rata perharinya sebanyak 400-500 pasien dengan mempunyai satu Instalasi Farmasi, sehingga terdapat beberapa pasien yang merasa kegelisahan dengan

bertanya dan mendatangi loket Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Pada Rumah Sakit Lavalette kota Malang memiliki fasilitas yang mendukung terhadap pelayanan kepada pasien, diantaranya fasilitas yang memadai seperti pengambilan nomer antrian yang sudah terkomputerisasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Lavalette Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Lavalette Kota Malang terhadap pelayanan kefarmasian.

1.3 Tujuan Penelitian

Lalu didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Lavalette Kota Malang terhadap pelayanan kefarmasian.

1.4 Kebaruan Penelitian

Tabel 1.1 Kebaruan Penelitian

Penulis (Tahun)	Judul Artikel	Tujuan	Metode	Indikator	Hasil
Salniyah Nurul Faizah Amrina Amalia Yogananda (2023)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Umar Mas'Ud Bawean	Untuk mengetahui karakteristik responden di RSUD Umar Mas'ud Bawean, gambaran pelayanan kefarmasiandi RSUD Umar Mas'ud Bawean,dan tingkat kepuasan	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) dengan perhitungan <i>CSI (customer satisfaction index)</i>	<i>Tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tangap), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>emphaty</i> (empati).	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Umar Mas'ud Bawean berdasarkan lima dimensi kualitas jasa hasil kepuasan pasien dengan

Penulis (Tahun)	Judul Artikel	Tujuan	Metode	Indikator	Hasil
		pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD marMas'ud Bawean.			skor CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) sebesar 89,68 yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas.
Prafangesta Andi Marta Evi, Dwi Ningsih dan Sri Rejeki Handayani (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soediran M.S Wonogiri berdasarkan dimensi Servqual	Jenis penelitian observasional prospektif	<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty</i>	Didapatkan hasil kesimpulan menggunakan metode Servqual bahwa pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut yang meliputi lima dimensi (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty</i>).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat mempelajari pelayanan kefarmasian dalam meningkatkan kepuasan terhadap pasien rawat jalan di IFRS Lavalette Kota Malang
2. Temuan penelitian ini dapat diterapkan untuk memberikan saran atau masukan yang dapat berkontribusi pada peningkatan kerja dibagian IFRS Lavalette Kota Malang
3. Menjadi sumber referensi penting bagi sesama peneliti yang tertarik untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit