

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat maka pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi tidak dapat dipisahkan dari konsep pelayanan rumah sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau untuk semua lapisan masyarakat. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan di rumah sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal (Kastella, 2018).

Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menjadi tolak ukur yang di gunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, pengaturan standar 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 pengelolaan sediaan farmasi, alat bahan medis habis pakai dan pelayanan klinik (PMK, 2016).

Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan tamahan petugas instalasi farmasi (Yakin, 2017). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep (PMK, tahun 2016). Pelayanan resep dan profesionalisme yang baik oleh tenaga teknis kefarmasian berpengaruh pada kepatuhan pasien untuk minum obat sehingga tingkat keberhasilan dalam pengobatan dapat tercapai. Hal ini dikarenakan pasien yang dilayani dengan profesional, ramah dan sopan lebih tertarik untuk mendengarkan penjelasan tenaga teknis kefarmasian tentang obat yang akan

digunakan serta saran dan nasehat yang diberikan, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat tercapai.

Kepuasan pasien adalah bentuk apresiasi pasien dan atau keluarga terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka (Susilo, 2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada instalasi farmasi dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instalasi farmasi, keramahan petugas dalam melayani pasien, informasi dan edukasi yang diberikan serta kecepatan dalam mengerjakan resep.

Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan (Yakin, 2017). Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kecepatan pelayanan di rumah sakit adalah waktu tunggu. Waktu tunggu merupakan salah satu standar minimal pelayanan farmasi di rumah sakit, dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu obat non racikan yang merupakan tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat non racikan dengan standar minimal yaitu 30 menit, sedangkan waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan yaitu < 60 menit. Pelayanan obat dapat di sebut cepat apabila waktu tunggu kurang dari 60 menit, dan disebut lama apabila waktu tunggu lebih dari 60 menit (PMK, 2008).

Penelitian kali ini dilakukan di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan Kalimantan Selatan. Berdasarkan suvey pendahuluan yang dilakukan peneliti, ada beberapa masalah yang dihadapi dalam hal pemberian pelayanan di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan. Diantaranya terkendala dalam hal sarana dan prasarana yaitu, jarak antara poli dan kasir dengan instalasi farmasi

yang lumayan jauh sekitar 80-100 meter. Sehingga hal tersebut menyulitkan untuk keluarga pasien yang akan menebus obat, terutama untuk pasien yang sulit untuk berjalan baik itu dikarenakan faktor usia maupun penyakit yang diderita. Dan dari data rekapan resep-resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang di layani oleh instalasi farmasi di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan cukup banyak, terutama pada hari senin sampai kamis pada jam 10.00 sampai dengan jam 14.00. Dikarenakan banyaknya resep pada jam dan hari tertentu itulah yang pada akhirnya membuat petugas instalasi farmasi kewalahan sehingga pemberian komunikasi, informasi dan edukasi kepada pasien kurang maksimal.

Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan pada sarana dan prasarana, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan, dan keramahan petugas.

1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas dapat di tentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal sarana dan prasarana di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan?
2. Apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal komunikasi, informasi dan edukasi di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan?
3. Apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal kecepatan pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan?
4. Apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal keramahan petugas di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan?

1.3. Tujuan

1. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal sarana dan prasarana di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan.
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal komunikasi, informasi dan edukasi di Instalasi Farmasi RSUD H.Abdul Aziz Marabahan.
3. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal kecepatan Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan.
4. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dalam hal keramahan petugas kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD H.Abdul Aziz Marabahan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis adalah di peroleh pengetahuan yang bermanfaat tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat masalah yang sama ,yakni evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.
3. Bagi RSUD H. Abdul Aziz Marabahan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.