

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak dapat di pisahkan dengan sistem layanan kesehatan lainnya yang dilakukan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, penyediaan sediaan farmasi, alkes, BMHP yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk juga pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk melakukan identifikasi, pencegahan, dan penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan pengobatan yang dilakukan untuk mencapai hasil terapi yang akurat dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dengan tuntutan dan evaluasi dari pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan perluasan di berbagai pelayanan kesehatan dari yang semula hanya berorientasi kepada obat (*drug oriented*) bergeser menjadi suatu paradigma baru yang berorientasi kepada pasien (*patient oriented*) dengan dilandasi asuhan kefarmasian (Kemenkes RI, 2018).

Asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) adalah peran optimalisasi seorang apoteker terhadap pasien dalam memberikan informasi terkait pengobatan dengan harapan derajat kesehatan dan kualitas hidup pasien meningkat. Apoteker juga mempunyai peran dalam memberikan konsultasi, informasi dan edukasi (KIE) terkait terapi pengobatan yang dialami seorang pasien, mengarahkan pasien dalam melakukan pola hidup sehat sehingga keberhasilan pengobatan dapat tercapai, dan memonitoring hasil terapi pengobatan yang telah dijalankan oleh pasien serta melakukan kerja sama dengan profesi kesehatan lainnya dengan harapan kualitas hidup pasien meningkat. Hal tersebut menegaskan peran apoteker untuk lebih berinteraksi dengan pasien, serta lebih berorientasi terhadap kualitas hidup pasien dan mengubah orientasi kerja apoteker yang semula hanya berorientasi kepada produk (obat) dan

berada di belakang layar kini profesi apoteker diharapkan bisa secara langsung bersentuhan serta bertanggung jawab terhadap semua yang berkaitan dengan keluhan pasien (Permenkes RI, 2016).

Memberikan pelayanan dengan kualitas yang sesuai harapan pasien, bukanlah suatu hal yang mudah bagi pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi karena dengan perubahan paradigma pelayanan kefarmasian yang berorientasi langsung kepada pasien, apoteker diharapkan dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta sikap sehingga diharapkan dapat berinteraksi secara baik dengan seorang pasien. Salah satu pelayanan farmasi klinik yang dilakukan secara langsung oleh seorang apoteker yaitu pelayanan resep yang mana merupakan suatu pelayanan yang langsung berorientasi kepada pasien dengan tujuan untuk meyakinkan pasien terhadap semua informasi yang berkaitan dengan pengobatan dan bertanggung jawab langsung terhadap kualitas hidup pasien yang mempunyai acuan dan standar operasional yaitu asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Novaryatiin, Ard hany, & Aliyah, 2018).

Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien tentu sangat memberikan dampak positif dalam penyelenggaraan kesehatan, dikarenakan dengan adanya tingkat kepuasan pasien yang tinggi akan terjalin hubungan yang harmonis antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga pasien akan menilai dan mengevaluasi bagaimana loyalitas tenaga kesehatan khususnya pada instalasi farmasi (Novaryatiin, Ard hany, & Aliyah, 2018). Salah satu faktor yang menunjang kepuasan pasien dalam pelayanan resep yaitu kecepatan pelayanan resep. Proses pelayanan resep sendiri terdiri dari berbagai aktivitas yang berhubungan dengan pengkajian resep mulai dari menerima, menganalisis, menyiapkan obat sesuai resep, menyerahkan obat, mencatat dan mendokumentasikan hasil pelayanan yang diberikan, serta pemberian informasi terkait obat yang diberikan tentunya hal tersebut mengakibatkan, perlu adanya peningkatan eksistensi dari profesi

apoteker sebagai sumber daya manusia yang memberikan layanan dalam hal meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mampu berkomunikasi baik dengan masyarakat demi terjalinnya interaksi antara pasien dan apoteker untuk mengurangi kesalahan dalam penggunaan obat (*medication error*) (Jawang, Sanubari, & Kinasih, 2019).

Pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit mempunyai tujuan untuk memberikan kinerja sesuai dengan harapan pasien rawat jalan yang dapat dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal *reliability* (pelayanan resep tepat waktu), *responsiveness* (cepat tanggap dalam memberikan informasi obat), *assurance* (sikap yang kharismatik dalam memberikan pelayanan resep), *tangible* (mutu jasa pelayanan obat yang relevan) dan *emphaty* (kepedulian dan perhatian yang tinggi dalam memberikan pelayanan resep) kepada pasien (Muninjaya, 2011). Metode yang sering di pakai untuk menilai tingkat kepuasan seorang pasien adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) hal itu dilakukan dengan membuat suatu observasi penilaian kepuasan pasien secara komprehensif bagi pelayanan di berbagai sarana pelayanan yang mengutamakan aspek pelayanan obat khususnya layanan kesehatan di rumah sakit (Suharyanta & A`yunin, 2013).

Ketidakpuasan pasien yang paling sering umum disampaikan saat pelayanan resep yaitu ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan resep, petugas kurang komunikatif dan informative terhadap obat yang diberikan, lamanya proses penebusan obat dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan yang dapat mengganggu pasien. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan citra rumah sakit menjadi tidak baik dan akan berdampak pada *income* rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah suatu kekecewaan (Rizal, 2014).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Aryani, Husnawati, Muharni, Liasari, & Afrianti, (2015), tentang analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Islam Ibnu Sina Pekanbaru, hasil penelitian di peroleh nilai gap terbesar pada aspek *reliability* yakni -0,85, *assurance* yakni -0,73, *emphaty* yakni -0,67, *tangible* yakni -0,59 dan aspek *responsiveness* -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum puas terhadap layanan yang diberikan karena disebabkan oleh banyak faktor yang mendasari terutama terkait dengan sistem pelayanan yang masih dibawah standar pelayanan operasional.

Kemudian penelitian yang berkaitan selanjutnya yaitu membahas tentang analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai yang dilakukan oleh Maharani, Mukaddas, & Indriani (2016), Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan taraf signifikansi 0,000 ($P Value < 0,05$). Koefisien determinasi yang diperoleh pada penelitian ini yaitu 0,482 yang artinya kepuasan pasien terhadap lima dimensi sebesar 48,2 %. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep masih kurang baik sehingga masih perlu untuk diperbaiki kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien cenderung meningkat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh merupakan langkah awal sebuah penelitian dengan melihat jumlah pasien rawat jalan dalam empat bulan terakhir yaitu bulan Agustus, September, Oktober dan November 2020 yang disajikan dalam bentuk tabel 1.1 yaitu:

Tabel 1.1 Jumlah Populasi Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh

Responden	Bulan dan Jumlah Pasien			
	Agustus 2020	September 2020	Oktober 2020	November 2020
Pasien Rawat Jalan	2695	2900	2927	3360

Sumber: Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh (2020)

Menurut hasil studi pendahuluan yang telah disajikan pada tabel 1.1, kunjungan pasien rawat jalan dalam 4 bulan terakhir terus meningkat hal ini tentu menjadi tantangan besar bagi petugas RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh yang memiliki misi atau tuntutan yaitu “menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pelanggan”, untuk mencapai misi tersebut pihak Instalasi Farmasi di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh harus mempersiapkan dari segala hal agar kualitas pelayanan mengalami peningkatan dengan menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan eksistensi yang tinggi pada pelayanan kefarmasian khususnya bagi pelayanan resep dengan harapan tercapainya kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan sekaligus peneliti sangat mengharapkan hasil penelitiannya nanti bisa memberikan manfaat yang besar bagi pihak rumah sakit dan diharapkan bisa menjadi sarana evaluasi bagi petugas instalasi farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan resep menjadi lebih baik lagi kedepannya demi terciptanya kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan menggunakan metode *SERVQUAL* ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan resep demi terciptanya kepuasan pasien rawat jalan khususnya di instalasi farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dan sekaligus dapat dijadikan acuan serta evaluasi bagi petugas instalasi farmasi dalam menjalankan kinerja sesuai dengan harapan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Untuk Apoteker

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi apoteker dalam melakukan pelayanan resep sesuai dengan standar kefarmasian dan harapan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan khususnya di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh terhadap kualitas pelayanan resep yang diberikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

1.4.2 Untuk Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi pustaka dalam mengembangkan serta meningkatkan model akademik terkait pengaruh kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan menggunakan metode *SERVQUAL* yang diterapkan demi tercapainya kualitas yang baik dan berdampak untuk bisa meningkatkan mutu pendidikan khususnya bidang kesehatan.

1.4.3 Untuk Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian terhadap apa yang dirasakan pasien khususnya pasien rawat jalan berdasarkan persepsi dan pengalaman pasien mengenai kualitas pelayanan resep yang telah di terapkan di Instalasi Farmasi depo rawat jalan RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh.

1.4.4 Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan serta keilmuan kepada peneliti terkait teori pengaruh kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.