

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit beberapa tahun belakangan ini berkembang dengan pesat seiring banyaknya minat masyarakat terutama pasien yang menuntut adanya kenyamanan dan keutamaan pelayanan rumah sakit terhadap pasien. Pelayanan pasien merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan terhadap pasien, misalnya dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas (Subekti, 2009).

Dalam mewujudkan profesionalisme di bidang kesehatan, maka seluruh tenaga kesehatan wajib untuk meningkatkan standar pelayanan kepada pasien yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal serta memenuhi standar pelayanan yang berlaku (Sutrisna, 2008).

Rumah sakit merupakan salah satu jasa pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan penyakit (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh (Sutrisna, 2008).

Pelayanan kefarmasian sebagai salah satu pelayanan di rumah sakit yang tidak terpisahkan dari pelayanan pasien, salah satu pelayanan kefarmasian yaitu penyediaan obat yang bermutu, tidak hanya penyediaan obat dan penyerahan obat tetapi juga harus berinteraksi langsung dengan pasien (Hartini dan Sulasmono, 2007).

Pelayanan kefarmasian dapat dilakukan oleh tenaga kefarmasian yang profesional dengan konsep pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Konsep ini meliputi tanggung jawab seorang tenaga kefarmasian dari penggunaan obat pada pasien, misalnya dengan melakukan skrining resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat (Setiawan dkk, 2010).

Pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan terhadap obat menjadi pelayanan terhadap pasien tentang obat yang berasaskan *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Effendi, 2006).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027 tahun 2004, yang dimaksud dengan apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Sedangkan tugas dan fungsi apotek adalah sebagai tempat pengabdian profesi apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan, sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pencampuran, dan penyerahan obat (Syamsuni, 2006).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1027/ MENKES/ SK/ IX/ 2004 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek, tujuan dari standar pelayanan ini adalah melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, melindungi profesi dari tuntutan masyarakat yang tidak wajar, pedoman dalam pengawasan praktek apoteker dan pembinaan serta

meningkatkan mutu pelayanan farmasi di apotek (Hartini dan Sulasmono, 2007).

Apoteker adalah seorang farmasi yang telah lulus dan mengucap sumpah profesi dan berhak melakukan pekerjaan kefarmasian sebagai apoteker. Apoteker memiliki kemampuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan efisien di apotek (Hartini dan Sulasmono, 2007).

Dalam membantu masyarakat untuk mencapai kesehatan yang optimal, maka seorang apoteker di apotek harus senantiasa hadir dan siap untuk melakukan tugasnya sesuai dengan ilmu yang dimiliki, yaitu dengan melakukan konseling, pemberian informasi, dan edukasi kepada masyarakat tentang obat yang diterimanya. Peran seorang apoteker juga sebagai manager, yaitu mengelola sumber daya yang ada di apotek dengan maksimal (Hartini dan Sulasmono, 2007).

Tanggung jawab seorang apoteker di apotek rumah sakit adalah bertanggung jawab atas pelayanan resep, Apoteker harus melakukan skrining resep meliputi skrining administratif, farmasetik dan klinis. Penyiapan obat meliputi peracikan, pemberian etiket harus jelas, etiket warna putih untuk obat dalam dan etiket warna biru untuk obat luar. Penyerahan obat harus dilakukan pemeriksaan akhir sebelum diserahkan kepada pasien, informasi obat harus dijelaskan dengan benar, jelas dan mudah dimengerti (Syamsuni, 2005).

Kualitas pelayanan seorang apoteker di apotek rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. kepuasan pasien atau disebut kepuasan

pelanggan yang didefinisikan sebagai suatu perasaan karena mendapatkan pelayanan yang baik. Apabila pelayanannya lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas. Apabila pelayanannya sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan merasa puas (Mas'ud, 2009).

Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) (Harianto dkk, 2005).

Kinerja apoteker di lapangan sebagian besar belum memenuhi standar keprofesian, seperti pelayanan konsultasi atau konseling terhadap pasien, sedangkan ini merupakan standar pelayanan di apotek yang telah ditetapkan dalam SK MENKES No.1027/MENKES/SK/IX/2004. Sebagian besar apoteker belum melaksanakan konseling secara professional. Padahal pelayanan ini mempunyai peran cukup tinggi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Effendi, 2006).

Sebagai pelayanan kefarmasian sudah sewajibnya kita memberikan pertolongan kepada pasien, hal ini tercantum dalam surat AL-Maidah/5:2

وَتَعَاوَنُوا عَلَىٰ بَيْرٍ وَالتَّقْوَىٰ وَتَعَاوَنُوا عَلَىٰ لِيَامُوا الْعِدُوَانَا تَقُو اللّٰهُ إِنَّ اللّٰهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya
[al-Mâidah/5:2]

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di salah satu apotek di rumah sakit khusus paru-paru. Kualitas pelayanan di salah satu apotek rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama bilamana membutuhkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diambil rumusan masalah yaitu : Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru-Paru ?

C. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Desain penelitian	Pengumpulan data	Analisis
1	Harianto, Nana Khasanah dan Sudibyo Supardi (2005)	Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep Diapotek Kopkar Rumah Sakit Budiasih Jakarta	Menggunakan desain <i>cross sectional</i>	Memberi kuesioner	Membandingkan persepsi harapan pasien terhadap pelayanan resep Di apotek Kopkar
2	Penelitian ini	Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat Di apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta	Menggunakan desain <i>cross sectional</i>	Memberi kuesioner	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat Di apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit Khusus Paru Respira.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi Peneliti
 - a. Di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman dalam melaksanakan penelitian.
 - b. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana farmasi di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bagi Rumah Sakit
 - a. Kuesioner kepuasan pasien dapat di gunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek Rumah Sakit.
 - b. Sebagai masukan bagi Apotek Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan obat.
3. Bagi Peneliti lain
 - a. Menambah bahan bacaan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
 - b. Menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pelayanan obat di Apotek Rumah Sakit