

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat yang berkaitan dengan kesehatan.. Pelayanan kefarmasian merupakan praktik yang melibatkan penyediaan layanan kesehatan yang berfokus dan bertanggung jawab kepada pasien. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, farmasi klinik, dan sumber daya kefarmasian. Pelayanan kefarmasian ini diberikan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2016). Standar pelayanan kefarmasian merupakan standar yang dipergunakan sebagai pedoman praktik dasar dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Standar pelayanan kefarmasian ditetapkan untuk memastikan bahwa praktik-praktik kefarmasian memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan bermutu kepada pasien. Penelitian penerapan standar pelayanan kefarmasian bertujuan untuk melihat kendala yang mungkin dihadapi oleh petugas farmasi dalam mematuhi standar pelayanan kefarmasian. Hal ini dapat meliputi kurangnya sumber daya, perubahan regulasi, atau kurangnya kesadaran akan pentingnya standar pelayanan kefarmasian.

Penerapan pelayanan farmasi klinik di rumah sakit oleh apoteker kepada pasien secara tidak langsung akan meningkatkan *outcome* terapi dan mengurangi

resiko efek samping akibat obat. Sehingga tujuan keselamatan pasien, kualitas hidup pasien, dan kepastian hukum bagi apoteker terjamin. Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan bermutu diperlukan kesesuaian standar pelayanan kefarmasian (Rusli, 2016). Kejadian obat yang merugikan (*adverse drug events*), kesalahan pengobatan (*medication errors*) dan reaksi obat yang merugikan (*adverse drug reaction*) dalam kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan tantangan bagi tenaga kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat terkait mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari yang berorientasi pada produk obat (*drug oriented*) menjadi berorientasi pada pasien (*pasien oriented*) (Novaryatiin dkk., 2018).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, maka pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah sakit tersebut dikatakan baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan kurang baik, maka perlu dilakukan evaluasi khusus terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit tertentu (Novaryatiin dkk., 2018). Faktor kepuasan pasien akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien serta menciptakan persepsi masyarakat terkait citra rumah sakit. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima di rumah sakit, mereka cenderung akan kembali untuk perawatan selanjutnya dan juga mungkin merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Menurut penelitian Meina & Maryati (2021) terkait gambaran sistem pelayanan farmasi rumah sakit “X” kota Bogor, hasil belum efektif karena SDM yang kurang dan sarana penyimpanan obat yang kurang memadai. Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Lolita dkk (2018) mengatakan bahwa RSUD Ade Muhammad Djoen Kabupaten Sintang baru melaksanakan 55,56% pelayanan farmasi klinis berdasarkan Permenkes Nomor 72 Tahun 2016. Pelayanan farmasi klinik ini masih kurang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Menurut penelitian yang dilakukan Juliawati (2019), tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi mendapatkan hasil keseluruhan negative (-0,33) sehingga pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Perlu adanya perbaikan pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit perlu menambahkan apoteker untuk memberikan konseling kepada pasien dan petugas perlu memberikan informasi tentang efek samping obat.

Rumah sakit AMC Muhammadiyah merupakan salah satu rumah sakit satelit pendidikan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang akan mendukung pendidikan. RS AMC ini awalnya merupakan Klinik Utama yang kemudian naik kelas menjadi Rumah Sakit Umum Kelas D. Rumah sakit ini termasuk baru maka harus terus meningkatkan kualitasnya terutama dalam bidang pelayanan kesehatan untuk pasien dan memberikan kepuasan pada pasien. Apoteker juga berperan penting untuk melaksanakan pelayanan kefarmasian dirumah sakit dalam bentuk amanah

dan bertanggung jawab atas pekerjaannya kepada pasien. Seperti yang tercantum dalam surah Al-Anfal ayat 27 berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (QS. Al-Anfal ayat 27).

Ayat tersebut dapat dikaitkan dengan keimanan seseorang dalam menjalankan amanah. Pekerjaan merupakan suatu amanah yang diberikan kepada seseorang untuk mencukupi kebutuhan dan membantu sesama. Jika seseorang sudah diberikan amanah diharapkan tidak mengkhianati dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kesesuaian penerapan standar pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit AMC Muhammadiyah di Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah standar pelayanan kefarmasian Rumah Sakit AMC Muhammadiyah di Yogyakarta?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan Rumah Sakit AMC Muhammadiyah di Yogyakarta?

C. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Judul	Hasil	Perbedaan
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado (Juliawati dkk., 2019)	Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi mendapatkan hasil negative (-0,33) sehingga pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian di Rumah Sakit AMC Muhammadiyah. Penelitian yang dilakukan oleh Juliawati dkk, adalah menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat sedangkan peneliti meneliti penerapan standar pelayanan dan tingkat kepuasan pada pasien terkait pelayanan kefarmasian
Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan Farmasi Klinis di Rumah Sakit A (Amalia & Putri, 2021)	Penerapan pelayanan farmasi klinik di RS A belum terlaksana 100%, diantaranya penelusuran riwayat penggunaan obat, visite, Evaluasi Penggunaan Obat, dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah.	Penelitian yang dilakukan Amalia dan putri hanya pada aspek farmasi klinik, sedangkan peneliti melakukan penelitian terkait SDM, pengelolaan dan pelayanan farmasi klinik.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui standar pelayanan kefarmasian Rumah Sakit AMC Muhammadiyah di Yogyakarta
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit AMC Muhammadiyah di Yogyakarta

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti
Diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti mengenai penerapan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan

tingkat kepuasan pasien sekaligus sebagai sarana peneliti mengembangkan keterampilan dan menerapkan teori dalam melakukan penelitian serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.

2. Bagi rumah sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi pelayanan kefarmasian Rumah Sakit AMC Muhammadiyah di Yogyakarta.

3. Bagi pasien

Diharapkan pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian secara maksimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan keamanan pengobatan pasien.