

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Farmasi Rumah Sakit, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, berperan penting dalam menyediakan pelayanan farmasi yang komprehensif dan berkualitas. Instalasi Farmasi harus mendukung upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan menyediakan, mengelola, dan mendistribusikan obat-obatan secara tepat waktu, aman, dan rasional sesuai kebutuhan pasien. Selain itu, pelayanan kefarmasian tidak hanya mencakup distribusi obat, tetapi juga memastikan adanya layanan klinis seperti konseling obat, monitoring terapi obat, serta pencegahan interaksi obat yang berpotensi membahayakan pasien. Instalasi farmasi juga bertanggung jawab untuk menjaga ketersediaan dan pengelolaan logistik farmasi yang sesuai dengan standar pengelolaan obat, sehingga rumah sakit dapat memberikan layanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan kepada pasiennya.

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, sesuai dengan Permenkes No. 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, mencakup berbagai kegiatan yang berfokus pada upaya peningkatan kualitas terapi obat bagi pasien. Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit tidak hanya sebatas penyediaan dan distribusi obat-obatan, tetapi juga melibatkan pelayanan klinis yang lebih holistik, seperti pemantauan efek samping obat, penilaian ketepatan resep, dan pemberian edukasi kepada pasien

mengenai penggunaan obat yang benar. Selain itu, apoteker di rumah sakit diharuskan bekerja sama erat dengan tenaga medis lain dalam mengoptimalkan terapi obat untuk setiap pasien, memastikan keamanan, efektivitas, dan rasionalitas penggunaan obat. Dengan regulasi ini, diharapkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit semakin terjamin, memberikan dampak positif terhadap hasil perawatan pasien dan keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Sehingga peran apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian sangat erat kaitannya berdasarkan prinsip kehati-hatian dan tanggung jawab sesuai dengan Q.S Al-isra ayat 36 sebagai berikut:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya:

“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya”

Berdasarkan ayat tersebut Allah mengingatkan apoteker untuk selalu bertindak berdasarkan ilmu yang benar dan akurat, serta menjunjung tinggi etika profesional. Sebagai seorang yang bertanggung jawab atas pengelolaan obat-obatan dan kesehatan pasien, apoteker harus memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil, baik dalam pemberian obat, konseling, maupun pemantauan terapi, didasarkan pada pengetahuan medis yang terpercaya dan tidak sembarangan. Selain itu, apoteker harus menjaga integritas dalam memeriksa kesesuaian resep, memastikan keamanan pasien dari risiko efek samping obat, serta memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pasien.

Prinsip ini sejalan dengan tuntutan ayat Al-Qur'an tersebut, di mana setiap tindakan dan keputusan apoteker akan dimintai pertanggungjawaban, baik di dunia maupun di akhirat.

Kepuasan pasien adalah tingkat di mana harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pasien mencakup berbagai aspek, seperti kualitas layanan medis, kenyamanan fasilitas, sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta hasil dari pengobatan atau perawatan yang diterima (Kotler et al., 2018).

Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Tingkat kepuasan ini tidak hanya berdampak pada loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga memengaruhi citra rumah sakit dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien yang puas cenderung untuk merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain dan bahkan kembali untuk menerima perawatan di masa depan. Sebaliknya, pasien yang tidak puas dapat menyebarkan pengalaman negatif yang berpotensi merusak reputasi penyedia layanan kesehatan (Mittal et al., 2021). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam memastikan kepuasan pasien tetap tinggi.

Penelitian tentang Kepuasan Pasien sangat diperlukan karena hasilnya dapat memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Melalui penelitian ini, pihak manajemen rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, baik dalam hal pelayanan medis, komunikasi,

fasilitas, maupun aspek-aspek lain yang memengaruhi pengalaman pasien. Selain itu, penelitian semacam ini juga membantu dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas layanan dan keberlanjutan operasional rumah sakit. Memahami tingkat kepuasan pasien juga berperan dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan standar kualitas dan harapan masyarakat, yang merupakan salah satu indikator kinerja utama dalam sektor kesehatan (Parasuraman et al., 1988).

Tingkat Kepuasan Pasien diartikan sebagai sejauh mana harapan pasien terpenuhi setelah menerima Layanan Kesehatan yang dapat diukur melalui kualitas layanan, harapan pasien dan pengalaman selama perawatan. Dengan tujuan untuk dapat membantu rumah sakit atau klinik untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan metode *Servqual*. Kelima dimensi tersebut meliputi Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) dan Tangible (Bukti Langsung) (Kotler et al., 2018).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, dimana dibutuhkan penilaian terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, maka dilakukan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping” dengan menggunakan metode *Servqual*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan motivasi bagi seluruh bagian

Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka penulis merumuskan suatu masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dengan menggunakan metode *Servqual*?
2. Bagaimana pengaruh karakteristik pasien rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Judul	Hasil	Perbedaan dengan Penelitian Sekarang
1	(Medi Andriani, Santi Perawati, Siti Nurhaliza, 2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun	Berdasarkan penelitian Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun didapat presentase kepuasan rata-rata sebesar 79,55% dimana pasien merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan.	Tempat dan waktu pada penelitian ini dan penelitian ini menggunakan metode non Eksperimental yang bersifat deskriptif dengan jumlah sampel yang diambil 378 pasien dengan tingkat penyimpangan terhadap populasi sebesar 5%.
2	(Dewi Mardika Sari, 2023)	Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada ERA Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping	Berdasarkan analisis IPA dengan hasil Presentase Kepuasan Pasien sebesar 89,97% tentang penelitian Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian menyatakan bahwa tidak terdapat item pernyataan atau atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh Instalasi Farmasi Rawat Jalan	Penelitian ini meneliti tentang Harapan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian pada ERA Jaminan Kesehatan Nasional dengan sample sebanyak 100 Responden dan 29 item pertanyaan.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dengan menggunakan metode *Servqual*.
2. Mengetahui pengaruh karakteristik pasien rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pasien

Agar pasien dapat memahami peranan apoteker dalam memberikan hak pasien untuk memperoleh pelayanan kefarmasian dari apoteker dan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien.

2. Bagian Instalasi RS

Sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada Instalasi Farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

3. Bagi Peneliti

Dapat memperoleh informasi terkait pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.