

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit memainkan peranan penting dalam keseluruhan sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan ini tidak hanya mencakup penyediaan obat-obatan, tetapi juga berbagai aspek lain seperti penyediaan alat kesehatan, bahan medis habis pakai, serta dukungan dalam terapi pasien. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas dapat mendukung peningkatan mutu hidup pasien melalui terapi yang efektif dan efisien.

Pentingnya pelayanan kefarmasian yang bermutu tidak dapat dipandang sebelah mata. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mengurangi risiko kesalahan pengobatan, dan pada akhirnya meningkatkan hasil klinis. Kualitas pelayanan kefarmasian yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, yang merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi kinerja rumah sakit.

Responsiveness (cepat tanggap) adalah salah satu aspek yang penting dalam pelayanan kefarmasian. Pasien mengharapkan pelayanan yang responsif dan cepat, terutama ketika mereka membutuhkan obat segera. Kecepatan dalam pelayanan dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Pelayanan yang cepat tanggap juga menunjukkan kesiapan dan kemampuan apotek dalam menangani berbagai kebutuhan pasien dengan efisien.

Reliability (pelayanan tepat waktu) juga menjadi faktor kunci dalam pelayanan kefarmasian. Pelayanan yang dapat diandalkan, termasuk ketepatan waktu dalam penyediaan obat, sangat penting bagi pasien yang membutuhkan pengobatan tepat waktu. Ketepatan waktu dalam pelayanan obat juga mengurangi risiko terjadinya komplikasi akibat keterlambatan pengobatan.

Assurance (sikap dalam memberikan pelayanan) mencakup kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga kefarmasian. Pasien yang merasa yakin bahwa mereka menerima pelayanan dari tenaga kefarmasian yang kompeten dan berpengetahuan akan merasa lebih tenang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) adalah aspek penting lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepedulian dan perhatian tenaga kefarmasian terhadap kebutuhan dan kondisi pasien dapat

meningkatkan hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan yang diberikan.

Tangibility (mutu jasa pelayanan) mencakup aspek fisik dari pelayanan kefarmasian, seperti kebersihan ruang tunggu, kenyamanan fasilitas, dan kualitas alat kesehatan yang digunakan. Aspek ini juga penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Puri Asih Karawang. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, pihak rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merencanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit secara keseluruhan.

Pentingnya mengukur kepuasan pelanggan juga didukung oleh berbagai studi yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan erat dengan hasil klinis dan kepatuhan terhadap pengobatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung lebih patuh terhadap instruksi pengobatan dan lebih cenderung untuk mengikuti rekomendasi medis. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat mengurangi kepatuhan terhadap pengobatan dan berdampak negatif pada hasil klinis.

Selain itu, mengukur kepuasan pelanggan juga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan layanan farmasi di masa depan. Dengan mendapatkan masukan langsung dari pasien, rumah sakit dapat menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara lebih baik.

Metodologi yang akan digunakan dalam penelitian ini mencakup survei kepuasan pasien, wawancara dengan tenaga kefarmasian, dan analisis data dari catatan rumah sakit. Survei kepuasan pasien akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek kepuasan pasien, termasuk responsivitas, keandalan, kepastian, empati, dan aspek fisik pelayanan. Wawancara dengan tenaga kefarmasian akan memberikan wawasan tambahan tentang tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis data dari catatan rumah sakit akan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang pola penggunaan layanan farmasi dan tingkat kepuasan pasien.

Dalam melakukan penelitian ini, kami juga akan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti demografi pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lokasi tinggal) dan faktor-faktor kontekstual lainnya. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Puri Asih Karawang dan

memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Meningkatnya pengetahuan masyarakat dan taraf hidup masyarakat menjadikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas kesehatan juga terus meningkat. Hal ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Salah satu dari sarana pelayanan kesehatan yang menjadi rujukan masyarakat adalah rumah sakit (Febriani, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang diharapkan memenuhi standar pelayanan minimal. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menyebutkan bahwa standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Indikator kinerja yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit untuk pelayanan farmasi adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan. Adapun standar yang ditetapkan adalah 30 menit untuk pelayanan obat jadi dan 60 menit untuk pelayanan obat racikan.

Waktu tunggu menjadi salah satu standar pelayanan minimal farmasi di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan resep adalah tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dari petugas farmasi. Waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Berdasarkan kebijakan Rumah Sakit Umum Puri Asih, indikator mutu yang diukur adalah "angka ketepatan waktu penyerahan obat jadi pasien rawat jalan adalah ≤ 30 menit" dan "angka ketepatan waktu penyerahan obat racikan pasien rawat jalan adalah ≤ 60

menit". Untuk mengetahui indikator mutu Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Puri Asih memenuhi standar yang dipersyaratkan dalam standar pelayanan minimal (SPM) atau tidak, maka harus dilakukan penelitian waktu tunggu layanan obat tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan (obat jadi) di Instalasi Farmasi RS Puri Asih Karawang serta menilai apakah waktu tunggu tersebut memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RS Puri Asih Karawang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai waktu tunggu pelayanan resep dan kontribusi nyata dalam peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien di rumah sakit ini.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perbandingan waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan (obat jadi) di Instalasi Farmasi RS Puri Asih Karawang pada tahun 2023 dan tahun 2024?
2. Apakah waktu tunggu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Puri Asih Karawang memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur waktu tunggu pelayanan resep racikan dan non racikan (obat Jadi) di Instalasi Farmasi RS Puri Asih Karawang.
2. Menilai apakah waktu tunggu tersebut memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Bagi Rumah Sakit:** Menyediakan data empiris yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kefarmasian.
2. **Bagi Pasien:** Meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan waktu tunggu pelayanan obat.
3. **Bagi Peneliti:** Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi waktu tunggu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

4. **Bagi Pembuat Kebijakan:** Memberikan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dan perbaikan kebijakan terkait pelayanan kefarmasian di rumah sakit.