

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian ini nantinya yang akan memenuhi segala kebutuhan pasien dalam hal perolehan obat. Salah satu faktor keberhasilan pada pengobatan suatu penyakit adalah ketepatan perolehan obat. Ketepatan perolehan obat ini ditentukan oleh kualitas dari pelayanan kefarmasian tersebut (Siregar dan Amalia 2004).

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi dua kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat managerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan (Permenkes RI No. 72/2016).

Pelayanan farmasi klinik merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang bertanggung jawab langsung terhadap obat dan bahan medis habis pakai untuk pasien dengan tujuan mencapai efek tertentu dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian resep, penyerahan obat, dan pemberian informasi obat (PIO), konseling, ronde/ visit pasien (khusus pasien rawat inap), pemantauan dan pelaporan efek samping obat (ESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat (Permenkes RI No. 74/2016: III:3(1)).

Berdasarkan pasal 1 Peraturan Pemerintah RI Nomor 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian disebutkan bahwa, Pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional". Ketentuan ini memberikan kewenangan tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan

pelayanan kefarmasian dari pengelolaan sediaan farmasi dari produksi sampai diterima pasien (Ikhsan dan Wahab, 2021).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 menimbang bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur dan untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS, yaitu pelayanan farmasi yang masih dinilai belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa indikator kepuasan mutu pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan, yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (Yudanisa dkk; 2019).

Seperti yang tercantum dalam pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia 1945 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien BPJS salah satunya adalah pelayanan kefarmasian yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan terhadap pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik.

Berdasarkan hasil dari penelitian (Pertiwi dan Ayu 2017), kepuasan pasien BPJS cenderung rendah, hal ini disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien BPJS. Padahal indikator keberhasilan BPJS kesehatan atau JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk dapat mengetahui bagaimana kepuasan

pasien BPJS RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi.

Mutu pelayanan dapat dinilai salah satunya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, dengan kata lain, kepuasan pasien berarti keseimbangan antara harapan dan persepsi dari apa yang diterima dalam pelayanan kesehatan (Yudanisa dkk; 2019).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada RSUD Jend Ahmad Yani peneliti melakukan wawancara dengan tuan x yang berpendapat kurang puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit, pasien tersebut mengeluhkan bahwa sarana dan prasarana penunjang di Rumah Sakit yang diberikan kurang lengkap, yaitu ruang tunggu yang kurang luas dan tempat duduk yang kurang cukup sehingga banyak pasien yang harus menunggu sambil berdiri dan menunggu untuk bergantian tempat duduk hal tersebut membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Kota Metro. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien maka kepuasan tidak akan tercapai dan kemungkinan pasien akan merasa kecewa terhadap pelayanan terhadap Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022” memberikan informasi bahwa beberapa permasalahan yang terkait dengan keluhan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sumedang diantaranya yaitu terkait dengan sarana prasarana yaitu ruang tunggu yang kurang luas, tempat duduk yang kurang cukup, lalu terkait kelengkapan obat yang tersedia di instalasi farmasi, dan keluhan terkait waktu tunggu obat (Akbari, Kusuma, Kunaedi, & Setyaningsih, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jenderal Ahmad Yani adalah salah satu rumah sakit rujukan regional utama dan pada tahun 2023 RSUD Jenderal Ahmad Yani raih predikat akreditasi paripurna di wilayah Lampung,

khususnya bagi Kota Metro, Lampung Tengah, dan Lampung Timur, Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan rujukan rumah sakit berperan penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu kepada pasien BPJS. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan, terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit ini menjadi hal yang sangat relevan untuk memastikan mutu pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang bermanfaat untuk perbaikan pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program JKN.

## **B. Rumusan Masalah**

Pelayanan Kefarmasian pada pelayanan resep masih masih menjadi masalah terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Di Rumah Sakit yang akan mengakibatkan persepsi negative dari pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan di Rumah Sakit tersebut, sehingga dapat mengetahui kelemahan-kelemahan yang menyebabkan pasien merasa tidak puas. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pasien BPJS rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Jenderal A.Yani Kota Metro.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui karakteristik sosio-demografi berdasarkan umur pasien, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan.
- b. Mengetahui kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap (*responsive*) setelah menerima pelayanan kefarmasian.

- c. Mengetahui kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan (*assurance*) setelah menerima pelayanan kefarmasian.
- d. Mengetahui kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*) setelah menerima pelayanan kefarmasian.
- e. Mengetahui kepuasan terhadap dimensi empati (*empathy*) pasien setelah menerima pelayanan kefarmasian..
- f. Mengetahui kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan (*realibility*) setelah menerima pelayanan kefarmasian.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi penulis**

Penelitian ini dapat membantu menambah pengetahuan, pengalaman, serta wawasan baru mengenai pelayanan Farmasi di Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien serta dapat memperoleh implementasi gambaran tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

##### **2. Bagi instalasi farmasi**

- a. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian terhadap pasien yang berobat di Rumah Sakit.
- b. Untuk pedoman atau acuan dalam pelaksanaan pelayanan kefarmasian.

##### **3. Bagi ilmu pengetahuan**

- a. Dapat memberikan informasi tentang pelayanan kefarmasian di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro.
- b. Sebagai bahan referensi untuk yang akan melanjutkan penelitian selanjutnya.

#### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan sampel pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD jenderal Ahmad Yani Kota Metro yang bersedia menjadi responden. Sampel tersebut dilihat dari karakteristik sosio-demografi yaitu umur pasien, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan dan mengetahui presentase dimensi kepuasan pasien BPJS berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), dan kehandalan (*reliability*). Penelitian ini menggunakan analisis univariat dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dan

dilakukan dengan wawancara kepada pasien BPJS rawat jalan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro secara langsung dengan menggunakan kuesioner.