

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan mendasar masyarakat adalah kesehatan. Permintaan akan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi meningkat secara proporsional dengan peningkatan tingkat kehidupan masyarakat. Untuk meningkatkan kebahagiaan dan kualitas hidup pasien, para profesional di bidang kesehatan harus meningkatkan standar layanan mereka dengan berfokus pada pencegahan dan juga penyembuhan (Depkes RI, 2004).

Salah satu dari sekian banyak institusi kesehatan yang melayani masyarakat, rumah sakit memiliki peran penting dalam mempercepat pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit berkewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memenuhi standar yang telah ditetapkan bagi seluruh lapisan masyarakat (Kep Men Kes RI, 2008).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah bagian dari rumah sakit yang mengkoordinasikan semua pekerjaan kefarmasian yang dilakukan untuk kepentingan rumah sakit. Sarana dan prasarana kefarmasian di rumah sakit salah satunya adalah apotek. Kegiatan kefarmasian dan distribusi obat kepada masyarakat dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit (Maharani, dkk, 2016).

Layanan farmasi yang baik adalah layanan yang berfokus pada penggunaan obat yang sebenarnya, dengan tujuan untuk memastikan keamanan, kemanjuran, dan penggunaan yang wajar melalui penerapan ilmu pengetahuan dan prosedur medis. Kebutuhan masyarakat dan pasien akan layanan farmasi yang berkualitas tinggi mengharuskan adanya pergeseran dari paradigma sebelumnya yang berpusat pada pasien dalam penyediaan layanan. Saat ini, pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan obat-obatan telah berpindah fokus dari obat ke pasien (Zaini, R, 2001).

Kepuasan pasien sering digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, setiap rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit agar dapat meninggalkan kesan yang baik bagi pasien (Rizal, 2018). Memberikan layanan terbaik adalah salah satu pendekatan untuk menjamin eksistensi rumah sakit dalam jangka panjang (Ramsaran, 2005).

Harapan pasien yang dipersepsikan dari lima dimensi servqual keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat digunakan untuk mengukur kesenjangan antara evaluasi kinerja layanan dan harapan pasien. (Peter Koltler, 2012).

Penelitian Manurung (2010), Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Menebus Obat Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Budhi Asih, ditemukan bahwa keramahan petugas memiliki hubungan yang positif dengan minat menebus obat resep. Sebaliknya, penelitian Putu Eka Arimbawa (2014), "Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien yang Menggunakan Jasa Apotek di Kota Denpasar," mengungkapkan adanya hubungan yang substansial antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien terhadap penebusan obat dipengaruhi oleh ketersediaan informasi obat, sesuai dengan penelitian Sulistya, Y. A. (2017) tentang Kualitas Pelayanan Resep oleh Apoteker di Beberapa Apotek di Kecamatan Klojen Kota Malang. Studi ini menunjukkan pentingnya kualitas layanan rumah sakit dan bagaimana hal itu berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Sebagai rumah sakit kategori C, RSD Kota Tidore Kepulauan akan mendapatkan akreditasi paripurna pada tahun 2023. Data rekap pelayanan resep menunjukkan bahwa 50.392 resep diajukan pada tahun 2021, 52.296 resep tercatat pada tahun 2022, dan 49.301 resep diajukan pada tahun 2023. Selanjutnya, diketahui bahwa 25.965 pasien menerima layanan pada tahun 2021, 28.580 pasien pada tahun 2022, dan 34.460 pasien pada tahun 2023, berdasarkan statistik pasien rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.

Layanan pasien di RSD Tidore Kepulauan memiliki tren yang lebih tinggi, berdasarkan statistik tersebut.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal dan wawancara singkat dengan beberapa responden, diketahui bahwa tujuh pasien menyatakan ketidakpuasannya terhadap petugas farmasi yang lambat dalam menjawab pertanyaan mereka dan terkadang membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, lima pasien mengatakan bahwa petugas farmasi terkadang memperlakukan mereka dengan kurang baik ketika mereka memiliki pertanyaan tentang cara meminum obat yang diberikan. Pasien mengakui bahwa pegawai apotek jarang sekali tersenyum dan ketika tersenyum, senyumnya tampak palsu.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian untuk melihat kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSD Kota Tidore Kepulauan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSD Kota Tidore Kepulauan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSD Kota Tidore Kepulauan.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSD Kota Tidore Kepulauan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit harus memanfaatkan data dan keuntungan yang ditawarkan oleh penelitian ini untuk mempelajari lebih lanjut tentang seberapa puas pasien dengan layanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi.

2. Bagi Peneliti

Hal ini dimaksudkan agar dengan menggunakan ide dan informasi yang dipelajari di bangku kuliah, para peneliti dapat memperoleh lebih banyak pengalaman dan pemahaman dari pekerjaan mereka.

3. Bagi Institusi

Temuan-temuan dari penelitian ini, yang disajikan dalam bentuk tesis, juga dapat menjadi sumber informasi dan panduan untuk penelitian lebih lanjut.

4. Bagi Masyarakat

Masyarakat kini dapat memperoleh pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang diatur dalam Permenkes No. 72 tahun 2016.