

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejarah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif atau dalam artian yang lebih luas meliputi pelaksanaan pemberian informasi sebagai pendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat dan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengobatan. Praktik kefarmasian tentang Kesehatan meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (1).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh rumah sakit dan klinik sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (2). Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan-bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik

Instalasi Farmasi adalah suatu departemen atau bidang atau unit divisi atau fasilitas dirumah sakit yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan atau pelayanan kefarmasian dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (2). Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat ke pasien yang mengacu pada *pharmaceutical care*. Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut apoteker dituntut meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat melaksanakan interaksi langsung dengan pasien. Bentuk interaksi tersebut antara lain melaksanakan pemberian informasi, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhirnya sesuai harapan dan dan terdokumentasi dengan baik (3).

Mutu jasa pelayanan di Instalasi farmasi dapat diukur salah satunya yang berhubungan dengan kepuasan pasien. kepuasan pasien atau pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dengan apa yang diharapkannya dan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 unsur yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), fasilitas (*tangible*), empati (*empathy*).

Klinik Pratama nusa medika Gempolkerep merupakan bagian dari Pertamedika IHC *Group Holding* Rumah Sakit dan Klinik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang mempunyai tugas pokok Membangun Korporasi Kesehatan Indonesia Untuk Mewujudkan Ketahanan Kesehatan Nasional. Salah satu pelayanan yang disediakan di Klinik Pratama Gempolkerep adalah pelayanan kefarmasian. Mutu pelayanan farmasi dapat dianalisa menggunakan

metode *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu metode yang mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi pokok yang meliputi sarana dan prasarana (*tangible*); kehandalan (*reliability*); kualitas pelayanan yang tanggap (*responsiveness*); memberikan rasa percaya serta jaminan (*assurance*); serta pelayanan yang baik dan pemahaman kebutuhan pasien (*empathy*) dalam pelayanan di rumah sakit (2). Untuk memberikan gambaran prioritas yang harus ditingkatkan pada pelayanan kefarmasian digunakan metode *Customer Window Quadrant (CWQ)*. *Customer Window Quadrant* adalah suatu alat analisis kesenjangan untuk memahami kepuasan dan kepentingan relatif pelanggan terhadap jasa yang diperoleh (2).

Berasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang tingkat kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di klinik pratama nusa medika Gempolkerep.

1.2 Rumusan Masalah

Berapa tingkat kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengukur kualitas pelayanan resep terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Klinik Pratama Nusa Medika Gempolkerep.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan berdasarkan 5 (lima) unsur yaitu:

- a. Kehandalan (*reability*) adalah kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya
- c. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan pasien
- d. Empati (*empathy*) adalah perhatian dan sikap peduli yang diberikan oleh petugas kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien
- e. Fasilitas (*tangible*) adalah kerapihan, kebersihan petugas termasuk kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan masukan dan saran bagi Apoteker dan petugas farmasi di Klinik Pratama Gempolkerep untuk terus meningkatkan pelayanan kefarmasian yang berhubungan kepuasan pasien dengan Pelayanan Resep.
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap Pelayanan resep di Klinik Pratama Gempolkerep.